**ТЕМА:** СПОЖИВАЧІ У СФЕРІ ТУРИСТИЧНОГО

ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. СПОЖИВАЧІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Учасниками туристичної діяльності є також споживачі туристичних послуг, тобто особи, саме на яких розраховано обслуговування, надаване суб’єктами туристичної діяльності.

Споживачами туристичних послуг можуть бути туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші види споживачів. Варто зазначити, що поняття «турист» містить у собі не всі категорії мандрівників, а тільки ті, які відповідають певним вимогам, зафіксованим у нормативних документах чинного українського законодавства.

Так, у Законі України «Про туризм» зазначено, що «турист – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов’язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін».

Отже критеріями, за якими особа визначається туристом, є такі:

 строк подорожі: тривалість подорожі повинна бути обмежена – від 24 годин до 1 року;

 відсутність оплачуваної діяльності у дестинаціях прийому;

 відсутність у особи заборони на в'їзд у ту або іншу країну, яку вона має намір відвідати;

 зобов’язання покинути країну або місце перебування у зазначений строк (що найчастіше пов’язано з візовим режимом перебування в дестинації, який найчастіше становить менше одного року).

Згідно з «Методикою розрахунку обсягів туристичної діяльності» розрізняють такі категорії туристів:

 внутрішній турист – відвідувач-резидент, який здійснює поїздку в межах своєї країни, але за межі свого звичайного середовища (особа, що подорожує в межах України і постійно проживає в Україні);

 іноземний (в'їзний) турист – відвідувач-нерезидент по відношенню до країни відвідання (особа, що подорожує в межах України і не проживає в Україні постійно);

 зарубіжний (виїзний) турист – відвідувач-резидент, який здійснює поїздку за межі своєї країни (особа, що подорожує за межі митної території України і постійно проживає в Україні).

Екскурсант – особа, якій надаються послуги з організації подорожей на території України, що не перевищують 24 години, у супроводу фахівця-екскурсовода за заздалегідь складеними маршрутами з метою ознайомлення з пам’ятками історії, культури, природи, музеями, з визначними місцями тощо.

Таким чином, критеріями, за якими особа вважається екскурсантом, є такі: − строк подорожі: до 24 годин без здійснення ночівлі; − обов’язковий супровід фахівцем (екскурсоводом); − наявність у фахівця супроводу підготовленого тексту екскурсії за певним маршрутом; − мета екскурсії – забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб екскурсантів.

Одноденний відвідувач – відвідувач, перебування якого у місці відвідання менше ніж 24 години і при цьому не включає жодної ночівлі у відвідуваному місці. До одноденних відвідувачів належать:

− круїзні пасажири – особи, що прибувають у певну країну на круїзних суднах і які ночують на борту судна, навіть, якщо вони сходять на берег для екскурсій або в інших приватних справах;

− екіпажі транспортних засобів, члени яких є іноземними особами, тобто не є резидентами відвідуваної країни, і перебувають у даній країні протягом дня;

− транзитні відвідувачі, які без здійснення ночівлі у закладі розміщення прямують територією даної країни до свого місця призначення в іншій країні.

Варто зазначити, що категорія «одноденні відвідувачі» об’єднує тих осіб, які не здійснюють ночівлю у стаціонарних засобах розміщення, тому для цілей міжнародної статистики їх відокремлюють саме у цю групу. Так, наприклад, круїзні пасажири, а також пасажири або власники яхт, враховуються у категорії «одноденні відвідувачі» незалежно від терміну стоянки судна, навіть якщо воно знаходиться в порту декілька днів. Транзитні відвідувачі також не проживають у засобах розміщення в дестинації, а прямують територією даної країни, розміщаючись на нічліг в автобусах, купе поїздів тощо. Для іноземців-членів екіпажів транспортних засобів (морських та річкових суден, літаків тощо) віднесення до категорії «одноденні відвідувачі» дає можливість проходити візовий контроль за спрощеною процедурою у багатьох країнах світу.

До інших споживачів туристичних послуг звичайно належать місцеві жителі, мешканці прикордонних територій та деякі інші особи, що не є туристами. До числа туристів не зараховуються: прикордонні працівники; тимчасові та постійні іммігранти; кочівники; транзитні пасажири, які не залишають транзитної зони; біженці; військовослужбовці; консульські робітники, дипломати.

Мешканці прикордонних територій – особи, які проживають у прикордонній території та регулярно або час від часу перетинають кордон з метою перебування у прикордонній території сусідньої держави (така територія для цих осіб є звичайним середовищем) на термін, що не перевищує 24 годин, без здійснення ночівлі у країні відвідання. Перетин державного кордону України мешканцями прикордонних територій здійснюється у місцевих пунктах пропуску за спрощеним порядком, якщо це передбачено відповідними положеннями чинних міждержавних угод.

Таким чином, деякі з перерахованих осіб, зазначених у даній категорії, можуть бути споживачами окремих туристичних послуг (наприклад, культурно-масових: відвідування музеїв, концертів, тематичних парків тощо).

2. ПРОЦЕС ПРОСУВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ВІД ВИРОБНИКІВ ДО СПОЖИВАЧІВ

Процес взаємодії учасників туристичної діяльності представлено на рисунку 2.1. Як було зазначено вище, виробниками туристичних послуг можуть бути як юридичні особи, так і фізичні – СПД і не СПД (категорії 3 – 5 із наведеної в Законі України «Про туризм» класифікації суб’єктів туристичної діяльності). Процес організації туристичного обслуговування складний і багатогранний. Існують різні виробничі взаємини між суб’єктами туристичної діяльності й споживачами туристичного продукту або окремих туристичних послуг.

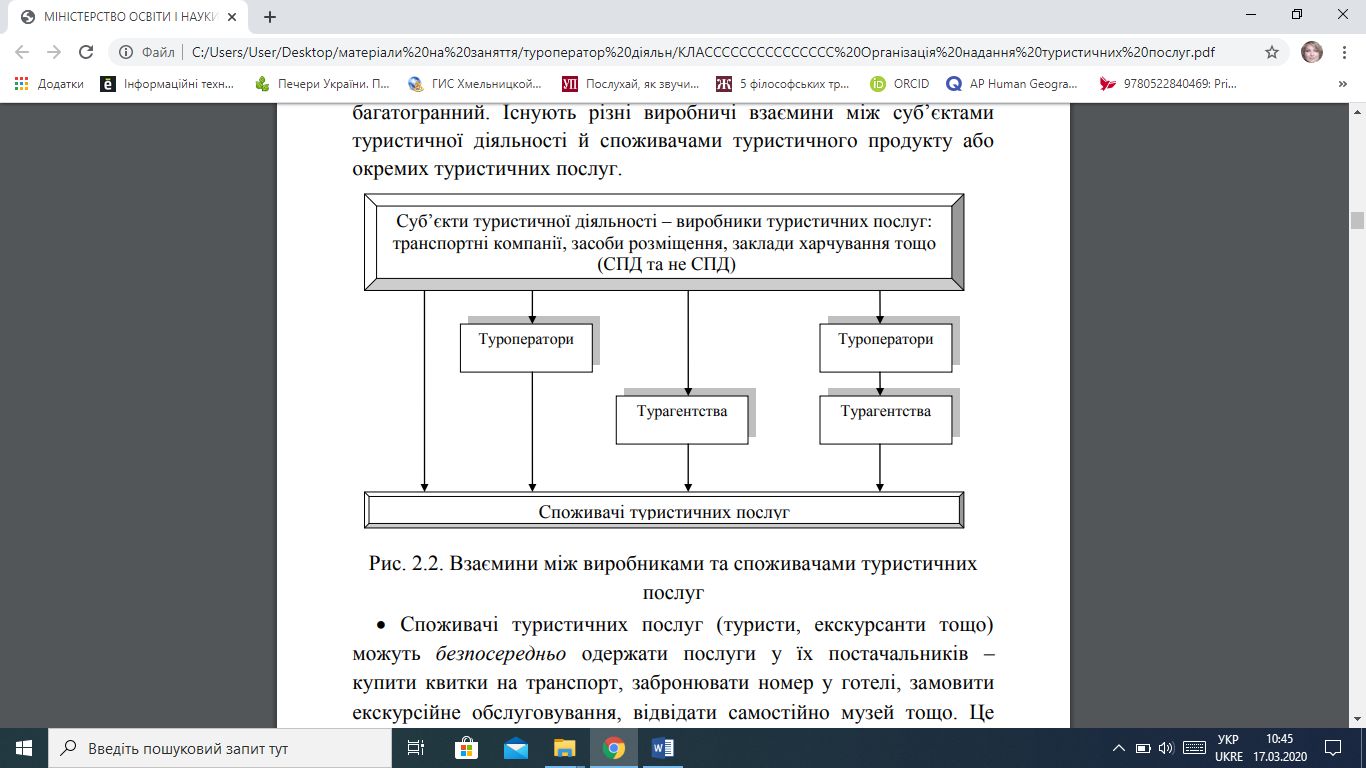


Рис. 2.1. Взаємини між виробниками та споживачами туристичних послуг

Споживачі туристичних послуг (туристи, екскурсанти тощо) можуть безпосередньо одержати послуги у їх постачальників – купити квитки на транспорт, забронювати номер у готелі, замовити екскурсійне обслуговування, відвідати самостійно музей тощо. Це означає, що не всі туристи користуються послугами, пропонованими туроператорами або турагентами, воліючи самостійно зв'язуватися із транспортними компаніями та готелями (прямий канал збуту).

Споживачі туристичних послуг можуть придбати окремі їх види у турагентстві, наприклад, забронювати номер у готелі.

Споживачі туристичних послуг можуть придбати окремі туристичні послуги або тур безпосередньо у туроператора, тому що не мають наміру звертатися до турагента.

Класичний приклад взаємин у сфері туризму – придбання туристом турпродукту, зробленого туроператором, у роздрібного посередника – турагента.

Варто відмітити, що туроператори і турагенти (представники непрямого каналу збуту), мають різну спеціалізацію як за географією своєї діяльності, так і за особливостями надання послуг, що буде більш докладно розглянуто у наступному розділі.

Права й обов’язки учасників туристичної діяльності, яких вони повинні дотримуватися під час здійснення туристичного обслуговування, викладені у статтях 24-25 Закону України «Про туризм».

Так, суб’єкти туристичної діяльності мають право:

− виробляти і реалізовувати туристичні послуги згідно із законодавством;

− вносити пропозиції щодо охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;

− вносити пропозиції щодо вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;

− на встановлення об’єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об’єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо), власниками яких вони є, відповідної категорії;

− на отримання в установленому порядку інформації, необхідної для здійснення їх діяльності, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

− брати в установленому порядку участь у розробці программ розвитку туризму та курортно-рекреаційної сфери; − визначати та оприлюднювати шляхом опублікування загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

− визначати мінімальну кількість туристів (екскурсантів) у групі;

− на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок незаконних рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб чи заподіяних суб’єктами туристичної діяльності.

Суб'єкти туристичної діяльності зобов’язані:

− проводити діяльність у галузі туризму, яка підлягає ліцензуванню, лише за наявності ліцензій;

− надавати туристичні послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації, після проведення такої сертифікації в установленному порядку;

− залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам, та мають відповідні дозволи на право здійснення туристичного супроводу;

− надавати туристам необхідну і достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов’язки та правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону;

− надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором;

− виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;

− вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність;

− відшкодовувати в установленому порядку збитки, завдані туристам (екскурсантам), іншим особам та довкіллю.

Права та обов’язки туристів і екскурсантів. Туристи і екскурсанти мають право на:

− реалізацію прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров’я, на безпечне для життя і здоров’я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;

− необхідну і достовірну інформацію про правила в’їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам’ятки природи, історії, культури та інші об’єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;

− інформацію про наявність ліцензії у суб’єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, дозволів, сертифікатів, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;

− отримання обов’язкової інформації, що передує укладенню договору;

− отримання туристичних послуг, передбачених договором;

− особисту безпеку, захист життя, здоров’я, прав споживача, а також майна;

− одержання відповідної медичної допомоги;

− відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

− сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України – також і за її межами.

Туристи і екскурсанти зобов’язані:

− не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;

− виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

− поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;

− зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об’єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;

− дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;

− надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;

− дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

− відшкодовувати збитки, завдані їх неправомірними діями;

− виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.