**Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИМИ ФІРМАМИ**

**План лекції:**

1. Загальна характеристика діяльності туристичних фірм

2. Подібність та відмінності у роботі туроператорів і турагентів

**1. Загальна характеристика діяльності туристичних фірм**

До організаторів туризму відносяться два види підприємств сфери туризму: туроператори і турагентства, які по суті не роблять безпосередніх туристичних послуг, а лише здійснюють посередницькі функції між споживачами і окремими виробниками послуг (контрагентами).

Проте, діяльність туроператора (як і турагента) – це теж туристична послуга, але посередницька, організаторська. З послуг різних виконавців туроператор укладає пакет послуг, що найкраще відповідає вимогам і помислам потенційного туриста. Ця дія йменується «формування», у ньому є елемент творчості, і справедливо віднести його до окремої послуги. Якщо туроператорові це вдалося, його послуги (тури) успішно реалізуються, якщо ні, то можливі два результати:

− або тури будуть куплені, але туристи залишаться незадоволеними і туроператор отримає масу скарг і турбот, а можливо, залишившись без роботи, буде змушений піти з ринку;

− або даний турпродукт нікого взагалі не зацікавить.

Посередницька діяльність туроператорів по організації подорожей дозволяє багатьом туристам здійснити поїздки у різноманітні дестинації, розташовані по усьому світу. Звичайно, будьяка людина може все здійснити самостійно: отримати візу, замовити квиток на перевезення, забронювати номер у готелі та екскурсійні послуги тощо. Однак туроператор має можливість організовувати групові тури за корпоративними цінами, які суттєво нижче вартості індивідуального обслуговування, і краще знає дестинацію прийому. Крім того, доручивши туроператорові займатися формуванням тура для себе, або купивши вже готовий турпакет, турист заощаджує свій час і сили на організацію туристичної поїздки.

Функціональна виробничо-обслуговуюча діяльність туроператорів передбачає:

− формування (комплектацію) турів;

− просування турів;

− гуртову реалізацію турів;

− забезпечення обслуговування туристів в межах програми туру;

− контроль і оперативний супровід турів;

− відповідальність за виконання робіт.

До основних функцій туроператорів відносяться:

* вивчення потреб потенційних туристів на тури та туристичні програми;
* складання маршрутів та перспективних програм обслуговування туристів;
* взаємодія з постачальниками послуг;
* розрахунок вартості туру та визначення ціни;
* реалізація турів;
* методичне забезпечення турів;
* підготовка, підбір та призначення спеціалістів на маршрути (екскурсоводи, інструктори, гіди-перекладачі тощо);
* рекламно-інформаційна робота по просуванню туристичного продукту до споживачів;
* контроль за якістю, надійністю та безпекою туристичного обслуговування.

За географією туроперейтингу та рівнем спеціалізації туроператорів можна класифікувати за такими видами:

1. ініціативний туроператор (аутгоїнговий), який спеціалізується на розробці, просуванні та реалізації виїзних міжнародних турів для громадян певної країни; як суб’єкт господарювання діє на ринку у вигляді:

а) флайтера – чартерного авіаоператора;

б) круїзного оператора водних мандрівок;

в) автобусного оператора транспортного експедитора;

2. рецептивний туроператор (інкамінговий), спеціалізується на розробці, просуванні та реалізації турпродукту на території певної країни для іноземних туристів;

3. внутрішній, регіональний туроператор (інсайдінговий), спеціалізується на розробці внутрішнього турпродукту для громадян своєї держави та регіону споживання, діє на турринку в місцях прийому у вигляді туроператора окремих видів туризму, місць відпочинку, засобів розміщення.

Туроператори найчастіше організовують зв’язок зі споживачами через турагентів, набір функцій яких залежить від угоди з туроператором. Турагенти відіграють важливу роль на ринку, оскільки саме через них продається, доводиться до споживача переважна більшість турів, створених туроператорами.

За рівнем спеціалізації можна виділити такі види турагентів:

1. туристичні супермаркети – турагентства, які виступають як масові брокери туроператорів на території своєї країни;

2. дочірні туристичні підприємства – турагентства вітчизняних та зарубіжних туроператорів;

3. туристичні ланцюги – асоціації турагентств, франчайзингові системи турагентів;

4. турагентства власників транспортних засобів;

5. універсальні турагентства – турагентства з продажу туристичних послуг, бронювання готельних номерів та реалізації авіаквитків.

6. самостійні туристичні підприємства – турагентства, які співпрацюють з однією або декількома фірмами-туроператорами на основі взаємних угод;

7. турбюро – турагентства, які забезпечують переважно екскурсійне обслуговування та за попередніми формами взаємодіють з туроператорами і турагентствами інших видів.

Процес взаємодії між туроператором і турагентом здійснюється у такий спосіб:

− публічна оферта туроператора;

− укладання договору між туроператором і турагентом;

− розсилка туроператором пропозиції у вигляді прайс-листів та рекламних матеріалів;

− замовлення турагентства на бронювання туристичного продукту;

− підтвердження замовлення туроператором і виставлення рахунку;

− оплата рахунку турагентом і передача туроператору документів туриста;

− отримання турагентом комісійної винагороди.

Варто зазначити, що турагент не бере участь у виробництві турпродукту, не додає нових властивостей і не модифікує його. Проте, саме через турагентів виробляється продаж переважної частини туристичних поїздок, насамперед, за рубіж. Практика показує, що придумати та розробити цікавий маршрут подорожі простіше, ніж знайти споживача. В умовах високої насиченості ринку подібними пропозиціями, гострої конкурентної боротьби та обмеженої купівельної спроможності населення, турагенти мають важливе завдання – залучити клієнта й умовити його поїхати саме в даний тур.

**2. Подібність та відмінності у роботі туроператорів і турагентів**

Для аналізу діяльності туроператорів і турагентів України та виявлення спектра можливостей першої і другої груп туристичних фірм необхідно порівняти визначення, що характеризують дані види діяльності відповідно до Закону України «Про туризм» (табл. 2.1).

Туроператори і турагенти мають як загальні риси, так і суттєві відмінності в організації своєї діяльності.

Схожість у роботі туроператорів і турагентів полягає у наступному:

− і туроператори, і турагенти реалізують турпродукт і, тим самим, надають туристичні послуги (організаторські);

− як посередники можуть реалізовувати окремі види туристичних послуг;

− усі туристичні фірми повинні мати фінансове забезпечення своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання турфірми банкрутом, які пов’язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування) та відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором.

Таблиця 2.1

Відомості, що характеризують діяльність туроператорів і турагентів

|  |  |
| --- | --- |
| Туроператор | Турагент |
| Виключно юридична особа | Юридична особа або фізична особасуб’єкт підприємницької діяльності |
| Отримання ліцензії на провадження туроператорської діяльності | Ліцензія на провадження турагентської діяльності не потрібна |
| Діяльність, яку мають право здійснювати туроператори (виключна діяльність):  − організація та забезпечення створення туристичного продукту;  − реалізація та надання туристичних послуг;  − посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг | Діяльність, яку мають право здійснювати турагенти:  − посередницька діяльність з реалізації туристичних продуктів туроператорів;  − посередницька діяльність з реалізації туристичних послуг інших суб’єктів туристичної діяльності;  − посередницька діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг |
| Розмір фінансового забезпечення відповідальності перед туристами – гарантія банку або іншої фінансової установи на суму, еквівалентну не менш ніж 20000 євро, або 10000 євро при організації внутрішнього та в’їзного туризму | Розмір фінансового забезпечення відповідальності перед туристами – гарантія банку або іншої фінансової установи на суму, еквівалентну не менш ніж 2000 євро |
| Загальний розмір частки в статутних фондах інших операторів України не може перевищувати 20% їх статутних фондів | - |
| Має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України |  |
| Має виключне право здійснювати посередництво по укладенню на території України договорів на туристичне обслуговування з іноземними суб’єктами туристичної діяльності |  |

Відмінні риси у роботі туроператорів і турагентів полягають у наступному:

− виключною діяльністю туроператорів є організація і забезпечення створення туристичного продукту. Це ключовий критерій, що відрізняє туроператора від турагента з позиції законодавства, тому що діяльність турагента полягає саме у посередництві з реалізації турпродукту, укомплектованого туроператорами. Тобто туроператори формують турпродукт (розробляють маршрути, формують програми відпочинку), а турагенти реалізують вже створений турпродукт, виступаючи при цьому в ролі посередника;

− туроператором може бути тільки юридична особа, у той час як турагентською діяльністю мають право займатися і юридичні, і фізичні особи-суб’єкти підприємницької діяльності;

− у даний час ліцензуванню підлягає тільки туроператорська діяльність, а ліцензування турагентської діяльності скасовано;

− існують розходження у розмірах фінансового забезпечення відповідальності;

− туроператор у рамках наданої йому ліцензії може діяти і як туроператор, і як турагент, тобто сфера туроператорської діяльності набагато ширше, ніж турагентської;

− туроператор може мати частку в статутних фондах інших туроператорів України;

− тільки туроператор може займатися наданням послуг з оформлення виїзних документів за межі України, а також здійснювати посередництво з укладення договорів на туристичне обслуговування на території України з іноземними суб’єктами туристичної діяльності; турагент такого права не має.

Крім основних відмінностей між туроператорами та турагентами за українським законодавством існують й особливості у формуванні джерел їх доходів. Так, туроператор, комплектуючи турпродукт з послуг різних контрагентів, отримує дохід, який дорівнює різниці між ціною покупки і ціною продажу; турагент, діючи як роздрібний продавець, одержує дохід, рівний комісійної винагороді за реалізацію турпродуктів туроператорів або туристичних послуг контрагентів за встановленими цінами.

Варто відмітити, що для того щоб довести туристичний продукт до цільової аудиторії, туроператори використовують різні схеми продажу. Вони нерідко мають власні торговельні точки, але класичним і найпоширенішим способом реалізації турів є продажі через турагентства.

Послуги турагентів полягають у наступному:

• Відповідно до визначення Всесвітньої туристичної організації, основний напрямок їх діяльності – надання інформаційних послуг. Так, турагенти інформують потенційних споживачів про туристичні райони, розклад руху транспорту, варіанти розміщення, про діючі розцінки і тарифи та допомагають зробити зразковий кошторис видатків на подорож. Робота в прямому контакті із клієнтами, бесіди і консультації, а також добірка і відпрацьовування довідкових матеріалів дуже трудомісткі й займають майже половину всіх витрат часу. Ця частка особливо зростає при продажі турагентами дорогих турів на відпочинок.

• Збут туристичних послуг, які надаються перевізниками, закладами харчування, засобами розміщення та іншими підприємствами індустрії туризму. Турагент реалізує квитки на всі види транспорту, бронює місця в готелях та іншій базі розміщення, здає автомобілі в оренду, замовляє екскурсії тощо.

• Крім окремих туристичних послуг, турагент реалізує повні, комплексні турпакети, які розроблені туроператором.

Основні вимоги щодо провадження турагентської діяльності представлені у таблиці 2.2

Таблиця 2.2

Вимоги до провадженняя турагентської діяльності

|  |  |
| --- | --- |
| Умови здійснення турагентської діяльності | Турагенти мають право на надання туристичних послуг виключно на підставі договорів, укладених:  ● з туроператорами;  ● з вітчизняними партнерами, які забезпечують надання окремих послуг (розміщення, харчування, перевезення, організацію відпочинку, оздоровлення, розваг, екскурсійного обслуговування тощо) |
| Оформлення турагентом документів | Турагент під час здійснення посередницької діяльності з реалізації туристичного продукту повинен оформляти такі документи:  • заявка туриста на бронювання туристичної послуги (туристичного продукту);  • договір з туристом про туристичне обслуговування;  • підтвердження туроператора щодо заброньованої туристичної послуги (туристичного продукту)  • платіжні документи (корінці прибуткових ордерів, квитанції, чеки тощо), що підтверджують унесення туристом вартості туристичних послуг, обумовлених договором про туристичне обслуговування;  • платіжні документи, що підтверджують перерахування турагентом туроператору вартості послуг, обумовлених агентським договором |
| Відповідальність турагента | Відповідальність турагента визначається в межах юридичних та фактичних дій, пов’язаних з реалізацією туристичного продукту |

Турагенти одержують комісійну винагороду від туроператорів за кожну угоду. Широко розповсюджена практика, коли туроператори при укладанні договорів з турагентами обмовляють певну гарантовану кількість угод, які турагенти повинні реалізувати для отримання комісійних. Турагенти наближають турпродукт до споживачів. Вони роблять його більш доступним, а саму покупку – менш обтяжною для клієнта.