**Тема: Процес організації турів**

1. **Організація турів туроператором**

З огляду на тенденцію, що намітилася, Радою Європи у 1990 році була прийнята спеціальна Директива, відповідно до якої інклюзив-тур повинен включати не менш двох з наступних компонентів – перевезення та розміщення, а також інші послуги, не пов’язані з першими двома.

Незважаючи на «полегшення» пакета послуг, організація турів як і раніше, залишається процесом складним і трудомістким. У ньому виділяються декілька етапів:

• Перший етап. Туроператор повинен мати чітке уявлення про те, на який ринок він збирається вийти із пропозицією, хто стане його основним клієнтом, тобто йому потрібно провести аналіз власних можливостей та вивчити попит.

Для відповіді на ці питання турфірми здійснюють маркетингові дослідження, які дозволяють окреслити територіальні межі перспективних ринків збуту, виділити соціальний склад клієнтури, установити більш привабливі види туризму для конкретного територіального або соціального ринку, визначити кількісні параметри туристичних потоків тощо.

Важливим джерелом інформації для туроператорів при аналізі й оцінці ними ринкового потенціалу служать матеріали, в яких публікуються різноманітні статистичні дані, експертні висновки, рекламні оголошення. Хороші результати дають й вибіркові опитування населення.

Маркетингові дослідження вимагають значного обсягу фінансування. На них затрачається від 5 до 15% всіх коштів, які виділяються на розробку нового туру. Але це дозволяє туристичним фірмам знизити комерційний ризик і застерегти себе від можливих невдач.

• Другий етап. Коли майбутній туристичний продукт здобуває більш чіткі обриси, туроператор приступає до розробки змісту туру. Він визначає країну подорожі й вид туризму, сезон і тривалість поїздки, її маршрут. Даний етап організації турів завершується розробкою серій конкретних турів для наступного обговорення з партнерами. • Другий етап. Коли майбутній туристичний продукт здобуває більш чіткі обриси, туроператор приступає до розробки змісту туру. Він визначає країну подорожі й вид туризму, сезон і тривалість поїздки, її маршрут. Даний етап організації турів завершується розробкою серій конкретних турів для наступного обговорення з партнерами.

• Третій етап. Туроператор вибирає партнерів (контрагентів), веде з ними переговори, погоджує умови обслуговування туристів і укладає угоди. Пошук учасників спільної діяльності не представляє особливої складності. Постачальники туристичних послуг – транспортні компанії, засоби розміщення, заклади харчування, об’єкти розваг тощо – звичайно охоче йдуть на контакт із туроператорами, розраховуючи одержати від них вигідні пропозиції й замовлення. Важливо, щоб партнери були надійними, мали гарні ділові якості й забезпечували високий клас обслуговування за доступними цінами.

• Четвертий етап. Після того як партнери обрані, угоди укладені, наступає один із самих відповідальних етапів розробки турпродукту – встановлення його продажної ціни. Значною мірою саме від цін залежать результати комерційної діяльності, а ефективна цінова політика робить довгостроковий й часом вирішальний вплив на всю систему торгово-виробничої діяльності фірми.

• П'ятий етап. З установленням ціни процес створення туристичного продукту підходить до завершення. Туроператорові залишається тільки включити розроблений тур у свій каталог, щоб забезпечити йому широку рекламу й приступитися до реалізації.

Кращою перевіркою якості роботи туроператора є реакція покупців на пропозицію туристичної поїздки. Гарний збут означає, що вона відповідає запитам споживачів, а організатор знайшов свою ринкову нішу. У противному випадку в тур потрібно буде вносити виправлення.

1. **Вимоги щодо організації туроператорами групових та індивідуальних турів**

У «Ліцензійних умовах провадження туроператорської діяльності» визначені вимоги щодо організації туроператорами групових та індивідуальних турів за різними видами туризму, указані документи, які необхідно оформити туроператору для укладання договору на туристичне обслуговування при організації в'їзного, виїзного та внутрішнього туризму, сформульовані вимоги щодо здійснення турагентської діяльності, проведено розмежування відповідальності між туроператором та турагентом. Вимоги до здійснення туроператорської діяльності представлені у таблиці.

Згідно і Законом України «Про туризм», існують певні вимоги щодо укладання договорів на туристичне обслуговування. Варто відмітити, що хоча левова частка турів реалізується через турагентів, договір на туристичне обслуговування підписується саме з туроператором, який створив тур та несе за нього відповідальність.

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов’язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

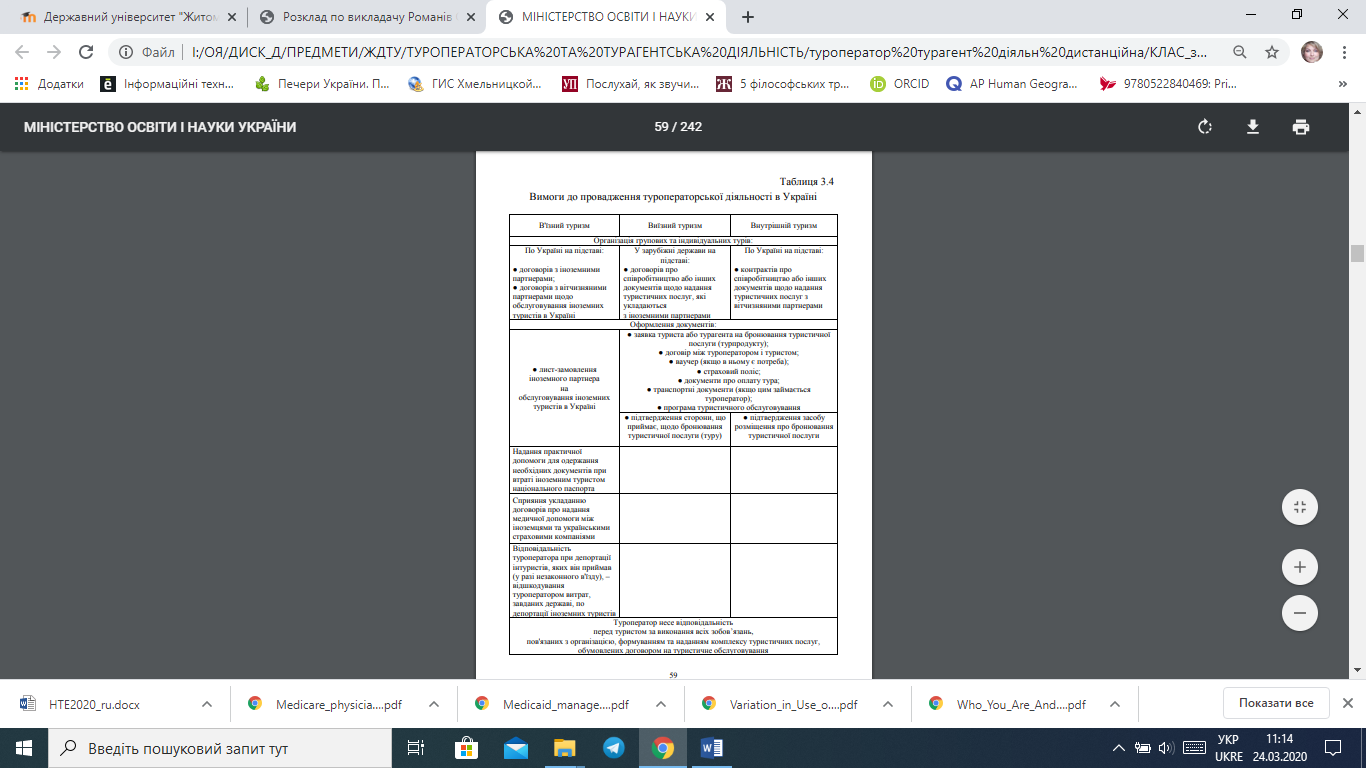
Договір на туристичне обслуговування повинен укладатися в письмовій чи електронній формі та містити такі істотні умови, як:

− строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування; характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);

− готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування;

Таблиця 1

Вимоги до провадження туроператорської діяльності в Україні



− види і способи забезпечення харчування;

− мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;

− програма туристичного обслуговування;

− види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

− інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

− страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;

− правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

− вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

− форма розрахунку.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини туриста.

Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов’язаних із відмовою.

Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину турпродукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо:

− невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;

− невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов’язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

− невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форсмажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб’єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Договір на туристичне обслуговування може передбачати компенсацію у разі спричинення шкоди туристу невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до туристичного продукту, відповідно до міжнародних конвенцій, що регламентують надання таких послуг.

Права і обов’язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором, укладеним між ними. Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров’ю та майну туриста, встановлюється законом, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора. 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.

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.