

РОЗДІЛ 3

ЕКОНОМІКА, МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ ТУРИЗМУ

Ю.О. Бережна, М. Ю. Троян

Сумський державний педагогічний університет імені А.С.Макаренка

ПРАВОВІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Вирішення питань з приводу основних суб'єктів туристичної діяльності та правових основ для організації туристичного бізнесу в Україні. Ознайомлення з договором про надання туристичних послуг. Визначення умов здійснення підприємницької діяльності в галузі туризму.

Ключові слова: туристичний бізнес, туроператор, турагент, туристична діяльність, туристичний бізнес, туризм

Решение вопросов по поводу основных субъектов туристической деятельности и правовых основ для организации туристического бизнеса в Украине. Ознакомление с договором о предоставлении туристических услуг. Определение условий осуществления предпринимательской деятельности в области туризма.

Ключевые слова: туристический бизнес, туроператор, турагент, туристическая деятельность, туристический бизнес, туризм

Resolving issues concerning the main subjects of tourist activity and legal bases for the organization of tourist business in Ukraine. Acquaintance with the contract on rendering of tourist services. Determining the conditions for doing business in the field of tourism.

Keywords: tourist business, tour operator, travel agent, tourist activity, tourist business, tourism

Постановка проблеми. Для здійснення туристичної діяльності суб'єкти підприємництва мають вести свій бізнес легально та в правовій площині. Для цього їм насамперед треба визначитися з організаційно-правовою формою підприємства та особливостями організації та ведення туристичної діяльності. Дослідженню основних питань: хто такий туристичний оператор, туристичний агент, договір між суб'єктами, а також дослідженню закону України «Про туризм», як основного закону для ведення туристичної діяльності і присвячена дана стаття.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Правовим основам туризму в Україні присвятили свої роботи численні українські автори [1-5]. Зокрема економіко-правовим основам туристичної діяльності присвячено роботи [1, 2, 4, 5], деякі з них [2, 4, 5] приділяють особливу увагу загально-державним основам туризму.

Мета роботи. Метою статті є дослідження організаційно-правових основ організації туристичного бізнесу в Україні. Для досягнення поставленої мети доцільно вирішити наступні завдання: проаналізувати організаційно-правові форми реєстрації туристичного бізнесу в Україні, дослідити українське законодавство з метою виявлення правових основ організації туристичного бізнесу в Україні.

Виклад основного матеріалу. Подорожі з давніх часів були чудовим способом гарно провести час, насолодитися краєвидами, пізнати навколишній світ, познайомитися з культурою, кухнею, традиціями інших народів. Але організація подорожей це не лише задоволення, а і може бути ефективним бізнесом за умілої організації.

Коли мова йде про туристичний бізнес то це, як правило, туристичні фірми та туристичні агенції. Здавалося б нічого особливого, просто створюєш і продаєш тури, однак це не дуже легкий і простий процес.

Перша проблема, що виникає у більшості це вибір форми організації туристичного бізнесу між туристичним оператором та туристичним агентом.

Туристичний оператор (туроператор) – це юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних супутніх послуг, і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність [4].

Туроператори можуть займатися різними видами діяльності. Виділяють туристичних операторів масового ринку, які мають створити багато туристичних продуктів, що можна запропонувати великій кількості покупців, і як правило, місця відпочинку визначені наперед (наприклад, піраміди Єгипту), де вибраний один чи декілька готелів, сформовані екскурсії, визначена тривалість поїздок тощо, що входить в один тур, який буде актуальним, оскільки для нашого прикладу, на піраміди Єгипту бажають подивитися багато туристів з різних куточків світу.

На противагу їм діють спеціалізовані туристичні оператори. Це ті юридичні особи, які орієнтуються лише на одну країну чи на один вид відпочинку. Наприклад, лише відпочинок на морі, чи лише гірський туризм; тури лише в Турцію, чи лише в Іспанію. Тобто, якщо тури розроблені лише до Іспанії з морським відпочинком, то це буде спеціалізований туристичний оператор, а якщо в його «копілочку» добавились ще гастрономічні тури до Німеччини, гейзерські тури до

Ісландії чи гірські тури до Швейцарії, то це вже буде туроператор масового ринку.

За місцем своєї діяльності, виділяють внутрішніх та виїзних туроператорів.

Виїзні туристичні оператори створюють туристичні продукти для своїх громадян, але вже за кордоном. Наприклад, конкретна українська туристична фірма розробляє тури для українців за кордоном.

Відповідно мають бути і ті туристичні оператори, які приймають іноземців в Україні – їх називають туроператорами на прийомі. Наприклад, для прийому американських туристів в Українських Карпатах.

Серед найвідоміших туроператорів можна назвати такі компанії: Tui, Join Up, Anex Tour, Coral Travel. Але одночасно вони є і туристичними агентами, адже вони також продають свої власно-розроблені туристичні продукти.

Туристичний агент (турагент) – це юридична або фізична особа-підприємець, яка займається реалізацією сформованих туристичним оператором продуктів [7].

Тобто, туристичний оператор створює туристичні продукти але водночас він може їх і реалізовувати (продавати) в той час як туристичний агент може їх лише реалізовувати покупцям, є фактично посередником між покупцем (туристом) і туристичним оператором, але так як турагент не може створювати тури, то отримує прибуток – комісійні відсотки від продажу туристичного продукту, розробленого туроператором.

Туристичні оператори є двох видів діяльності: багатопрофільні – так як і туроператор, може продавати тури по різним напрямкам; та спеціалізовані – продають туристичні продукти спеціалізуючись лише на одному виді, наприклад, ділові поїздки чи тури спортивного призначення.

Також туристичний оператор має змогу розробляти туристичні продукти і продавати їх сам, тобто в нього запас туристичних продуктів може бути майже завжди, а от туристичний агент замовляє продукт лише тоді, коли до нього прийшов клієнт і зацікавився даним туром.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше 2000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, що надає послуги виключно внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму не менше ніж 1000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення тур агента має становити не менше 2000 євро [6].

З тим, хто такі туристичні оператори та туристичні агенти ми розібралися. Варто знати хто з державних органів займається туристичною політикою та регулюють діяльність в сфері туристичного бізнесу. Спираючись на Закон України «Про туризм» розділ другий, ст. 7, це Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, центральні органи виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у сфері туризму та курортів, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, а також інші органи в межах їх компетенції [6].

Ще один важливий елемент, про який мають знати всі представники туристичного бізнесу – це програма розвитку туризму в Україні. Для забезпечення охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, раціонального використання, забезпечення безпеки туризму, конституційних прав громадян на відпочинок та інших прав громадян, патріотичного виховання органами державної влади та органами місцевого самоврядування в межах їх повноважень затверджуються цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму. Програми розвитку туризму затверджуються з метою реалізації довгострокових пріоритетів України в галузі туризму і становлять комплекс взаємопов'язаних правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян, розвиток туристичної галузі. Порядок формування, фінансування і реалізації регіональних та місцевих програм розвитку туризму визначається законом [6].

Якщо дивитися на діяльність суб'єктів туристичної діяльності, то слід відзначити, що найголовнішим елементом при створенні туристичного продукту – є перш за все збереження життя та здоров'я туриста, тобто – його повна безпека та захищеність. Супроводжуючі туристів мають бути висококваліфікованими спеціалістами, які не допустять забруднення довкілля, знають власні права та права туристів, і звичайно ж що правила надання першої медичної допомоги.

Задля забезпечення більшої безпеки туристу, при подорожах (особливо за кордон, обов'язково має бути страховий поліс на кожну особу (наприклад, в автобусі чи літаку) – це медичний та від нещасного випадку. Дану угоду із страховими компаніями турист має повне право укласти сам або довіритися страховій компанії, з якою дана туристична фірма вже уклала угоду передчасно.

Важливим питанням також є організація туристичної діяльності.

Першим і найголовнішим документом для ведення туроператорської діяльності є ліцензія. Перш за все вона допомагає створити рівні

можливості між суб'єктами туристичної діяльності на туристичному ринку, забезпечує захист прав та законних інтересів туристів, захист природного середовища і звичайно ж що підвищує рівень туристичного обслуговування. Наявність ліцензії допомагає надавати туристичні послуги з оформлення документів для подорожей за кордон.

Найважливішим документом для туриста є договір про надання туристичних послуг. В ньому має міститися інформація про:

1. Місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування.
2. Характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію.
3. Характеристику готелів та інших засобів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі і місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування.
4. Види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі.
5. Мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі.
6. Ціну туристичних послуг.
7. Основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення.
8. Медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі.
9. Туроператора (тур агента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів.
10. Керівника групи та способи зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею.
11. Час та місце проміжних зупинок, транспортних сполучень та категорію місця, яку споживач займатиме в певному виді транспорту.
12. Види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і провідів, супроводу туристів.

13. Стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя.
14. Назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації чи декількох, уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України в країні (місці) перебування чи місцевих служб, до яких можна звернутися.
15. Порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна.
16. Розмір фінансового забезпечення туроператора (тур агента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення [6].

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, ключовими організаційно-правовими умовами здійснення підприємницької діяльності в туризмі є:

- Ліцензування туристичної діяльності.
- Державна реєстрація суб'єктів підприємництва за місцем перебування підприємця. Зареєстровані суб'єкти вносяться до Єдиного державного реєстру підприємств і організацій України (ЄДРПОУ). Після реєстрації відкриваються рахунки в банках.
- Сертифікація і стандартизація у сфері туризму.
- Встановлення закладам розміщення, харчування та курортним закладам відповідної категоризації.
- Страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок .
- Наймання працівників і соціальної гарантії за використання їх праці.
- Майнова відповідальність суб'єктів підприємництва за використання туристичних ресурсів.

Але варто продовжувати досліджувати організаційно-правові основи правові основи організації туристичного бізнесу в Україні, досліджувати законодавство задля злагодженої роботи і процвітання туристичної індустрії в майбутньому та для виявлення пріоритетів, особливостей та напрямків для створення програми розвитку туристичної діяльності на території України.

Список використаних джерел

1. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: навч. посіб. / Київ: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
2. Зігунова І. С. Значення державного регулювання у забезпеченні сталого розвитку туризму. *Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції* (Суми, 14-15 травня 2020 р.). Суми: ФОП Цьома С. П., 2020. С. 23-25.
3. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2015. 272 с.
4. Леоненко Н. А., Правовий механізм державного регулювання туристичної сфери України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2019. № 1 (20). С. 69-75. DOI <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2019-1-69-75>
5. Пивоварова Ю. В., Зігунов В. М. Формування стратегії розвитку туризму на території ОТГ (на прикладі Недригайлівської громади). *Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції* (м. Суми, 14 – 15 квітня 2021). – Суми: ФОП Цьома С. П., 2021. С. 57-59.
6. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Дата оновлення: 14.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 17.10.2021).
7. Туристичний агент. *Вікіпедія*. URL: <https://uk.m.wikipedia.org/wiki/>.
8. Туристичний оператор. *Вікіпедія*. URL: <https://uk.m.wikipedia.org/wiki/>.

В. В. Бєседін, В. С. Косик

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка

ШЛЯХИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ ТУРИСТИЧНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ ДЛЯ ЗБЕРЕЖЕННЯ ЇХНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Аналіз різноманітних шляхів запобігання конфліктів між туристичними підприємствами. Розглянемо причини виникнення та способи усунення конфліктів. Аналіз, який свідчить що виникнення конфлікту створено протистоянням та різними поглядами на ситуацію обох сторін.

Ключові слова: *конфлікт, конфліктна ситуація, туристичне підприємство.*

Анализ различных путей предотвращения конфликтов между туристическими предприятиями. Рассмотрим причины возникновения и способы устранения конфликтов. Анализ, свидетельствующий о том, что возникновение конфликта создано противостоянием и разными взглядами на ситуацию обеих сторон.

Ключевые слова: *конфликт, конфликтная ситуация, туристическое предприятие.*

Analysis of various ways to prevent conflicts between tourism enterprises. Consider the causes and ways to resolve conflicts. An analysis that shows that the conflict was created by confrontation and different views on the situation on both sides.

Key words: *conflict, conflict situation, tourist enterprise.*

Мета даної статті дослідити шляхи запобігання конфліктів між туристичними підприємствами.