

ОСОБЛИВОСТІ ЕКСПЕРТИЗИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Туристичні послуги наділені специфічними соціально-оздоровчими особливостями, тобто забезпечують відпочинок, можливість розвитку особистості, пізнання історичних і культурних цінностей, заняття спортом, участь у культурно-масових заходах та ін. Види туристичних послуг наведено на рис. 1.



Рис. 1. Види туристичних послуг

Показники якості туристичних послуг діляться на: економічні, виховні, соціальні, естетичні, гуманітарні.

Будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), має містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має бути: доступною, розбірливою, зрозумілою, наочною.

Інформація про умови надання туристичних послуг має містити відомості про наступне:

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 об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, 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.

Туроператор (турагент) зобов'язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про наступне:

1) 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;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;

5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) 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;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення [1].

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.

У договорі на туристичне обслуговування зазначаються істотні умови договору, а саме:

- 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;
- 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;
- 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 [1].

Проводити експертизу туристичних послуг можуть тільки уповноважені особи, які мають певну кваліфікацію, досвід та моральні якості. Усі дії з експертизи послуги експерт має співвідносити з відповідним інструктивним матеріалом і нормативною документацією. Основним результатом роботи є висновок, який має бути обґрунтованим, об'єктивним, компетентним.

Правильна організація проведення експертизи має велике значення для отримання достовірних і об'єктивних її результатів.

Документальним оформленням експертизи, проведеної на підприємстві, що надає послуги, є акт експертизи [2].

Відомості, викладені в акті, мають бути логічними, обґрунтованими, лаконічними, об'єктивними. Крім того, висновок (акт) експертизи має бути доступним для розуміння неспеціалістам-експертам без подальших пояснень.

Особливістю оформлення акта експертизи є те, що в ньому подається лише констатація виявлених фактів, визначається рівень обслуговування на певному підприємстві.

При цьому не видається припис порушнику технології надання послуг, не приймається рішення про подальшу долю підприємства та цього господарюючого суб'єкта.

В останньому наводиться пояснення порушника та його зобов'язання усунути недоліки у визначений термін. Виноситься також рішення про подальшу долю об'єкта перевірки.

В акт експертизи заносяться дані про таке:

- наявність чи відсутність таблички із назвою підприємства, режимом роботи, підпорядкованістю;
- оформлення операційного залу;
- оформлення куточка споживача (Книга заяв та пропозицій, витяг із закону України «Про захист прав споживачів», необхідна нормативна документація);
- послідовність надання послуг (обслуговування);

- відповідність приміщення функціональному призначенню;
- відповідність засобів надання послуги санітарно-гігієнічним вимогам;
- дотримання протипожежної безпеки та законодавства про охорону праці.

Акт експертизи оформлюється у двох примірниках (оригінал залишається у фахівця, а копія – у суб'єкта, що перевіряється) і підтверджується підписами обох сторін.

Список використаних джерел:

1. Гудима М.М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України : монографія. Чернівці : Технодрук, 2016. 231 с
2. Інструкція про порядок проведення експертиз в ТПП України від 2006 р.