*Дисциплина*

***«КОММЕРЧЕСКОЕ ПРАВО В СФЕРЕ УСЛУГ»***

*КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА*

# *Тема: «Государственное регулирование туристской деятельности».*

**Москва 2010г.**

 **СОДЕРЖАНИЕ**

 ВВЕДЕНИЕ

 1. Роль государства в туризме

 1.1 Значение государственного влияния в области туризма

 1.2 Основные нормативные документы в области туризма

 1.3 Роль государства в развитии туризма

 2. Анализ законодательной базы РФ

 2.1 Страхование

 2.2 Защита прав потребителей

 3. Программы развития, перспективы Оренбургской области

 3.1 Программа развития

 3.2 Положительные и отрицательные стороны

 3.3 Рекомендации

 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

 СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

 Одна из основных функций государства - экономическая. Она заключается в формировании необходимых условий для устойчивого развития экономических отношений, в том числе общих правил деятельности основных участников этих отношений. С этой целью государство разрабатывает и использует различные рычаги влияния на предпринимательскую деятельность.

 Государственное регулирование экономики - деятельность государства в лице его органов, направленная на реализацию государственной экономической политики с использованием специальных средств, форм и методов.

 Существуют прямые и косвенные методы государственного регулирования, каждый из которых преследует одну цель - формирование необходимых условий для устойчивого развития экономических отношений, в том числе общих правил деятельности основных участников этих отношений. Государство осуществляет регулирование на различных этапах существования хозяйственной организации: на этапе создания, в процессе деятельности и достижения конечного результата.

 В последнее время государство признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики РФ, проводит активную политику по развитию внутреннего туризма с целью повышения туристической привлекательности и формировании образа России как страны, благоприятной для туризма.

 Для быстрого и успешного развития туристической деятельности, туристская деятельность нуждается в установлении основных «правил» оказания туристических услуг, т.е. в государственном регулировании.

 Задачи государственного регулирования туристской деятельности заключается в содействии развития туристской деятельности и создании благоприятного условия для ее функционирования, определении и поддержке приоритетных направлений туризма и осуществлении поддержке и защиты российских туристов, тур операторов и туристских агентов.

 Объект исследования: нормативно-правовая база (законодательство РФ), программа развития Оренбургской области.

 Предмет исследования: государственное регулирование туристской деятельности, посредством лицензирования, контроля, прогнозирования социально-экономического развития, создания благоприятных условий для развития туристской деятельности.

 Методы исследования: анализ законных и подзаконных нормативно-правовых актов, в том числе: страховое законодательство, законодательство в области защиты прав потребителей, оказания турагентских и туроператорских услуг, а так же реконструкция и развития туризма в оренбургской области в ближайшей (краткосрочной) перспективы.

**1. РОЛЬ ГОСУДАРСТВА В ТУРИЗМЕ**

 **1.1 Значение государственного влияния в области туризма**

 Туристская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, а также иная деятельность по организации путешествий осуществляемая субъектами предпринимательской деятельности.

 В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г., 5 февраля 2007 г.) выделим основные понятия:

 Туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

 Туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

 Туризм внутренний - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

 Туризм выездной - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

 Туризм въездной - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

 Туризм международный - туризм выездной или въездной.

 Туризм социальный - туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей.

 Туризм самодеятельный - туризм, организуемый туристами самостоятельно.

 Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

 Туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил.

 Туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

 Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

 Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор).

 Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).

 Заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

 Формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

 Продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

 Реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

 Экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;

 Экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

 Гид-переводчик - профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

 Инструктор-проводник - профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов;

 Туристская путевка - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

 Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности.

 Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

 - обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;

 - охрана окружающей природной среды;

 - создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;

 - развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

 Главная задача государства в настоящее время - создание в Российской Федерации современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристического комплекса, обеспечивающего широкие возможности для удовлетворения российских и зарубежных потребителей в разнообразных туристских услугах, а также выработка стратегий туристской деятельности, определение направлений развития, оказание содействия развитию организаций индустрии туризма (в том числе путем финансирования перспективных туристских программ), проведение соответствующей экономической политики, заключение соглашений с иностранными государствами с целью создания лучших условий для экономических отношений с ними.

 Государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации:

 - содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития;

 - определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности;

 - формирует представление о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма;

 - осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, туристских агентов и их объединений.

 Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:

 - определения приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;

 - нормативного правового регулирования в сфере туризма;

 - разработки и реализации федеральных, отраслевых целевых и региональных программ развития туризма;

 - содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;

 - защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности;

 - содействия кадровому обеспечению в сфере туризма;

 - развития научных исследований в сфере туризма;

 - стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;

 - формирования и ведения единого федерального реестра туроператоров (далее также - реестр);

 - информационного обеспечения туризма;

 - создания благоприятных условий для развития туристской индустрии;

 - оказания государственных услуг в сфере туризма;

 - взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе через представительства федерального органа исполнительной власти в сфере туризма за пределами Российской Федерации.

 Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляет в пределах своих полномочий федеральный орган исполнительной власти, на который возложены функции по проведению государственной политики, нормативному правовому регулированию, оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в сфере туризма (далее - федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма).

 Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта определяется Правительством Российской Федерации.

  **1.2 Основные нормативные документы в области туризма.**

 Государственное регулирование туристской деятельности входит в систему национальной политики (а значит, в систему федеральных и региональных интересов) как отрасль оздоровления населения, предоставления новых рабочих мест, пополнения муниципальных и региональных бюджетов, консолидированного федерального бюджета.

 К законодательной базе туризма относится:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изменениями и дополнениями на 20 апреля 2007 г.);

3) Закон РФ от 7 февраля 1992г №2300-I «О защите прав потребителей» (с изменениями от 2 июня 1993г; 9 января 1996г; 17 декабря 1999г; 30 декабря 2001г; 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004г; 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006г.);

4) Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г., 5 февраля 2007 г.);

5) Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 г. N 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»;

6) Закон Оренбургской области от 28 августа 2006г. №536/84-IV-ОЗ «Об областной целевой программе «Развитие туризма в Оренбургской области на 2007-2010 годы»;

7) Положение о Федеральном агентстве по туризму (утв. Правительства РФ от 31 декабря 2004 г. N 901);

8) Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. N 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения»;

9) Федеральный закон от 15 июля 1995 г. N 101-ФЗ «О международных договорах Российской Федерации»;

10) Налоговый кодекс РФ;

11) Уголовный кодекс;

12)Кодекс административных правонарушений;

13) Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.);

14) Таможенный кодекс Российской Федерации от 28 мая 2003 г. N 61-ФЗ (с изменениями от 23 декабря 2003 г., 29 июня, 20 августа, 11 ноября 2004 г., 18 июля, 31 декабря 2005 г., 10 января, 18 февраля, 19, 30 декабря 2006 г.).

 Ведя разговор об основных нормативных документах нельзя не упомянуть о технологической документации, которая предусмотрена нормативным документами Российской Федерации.

 Состав и содержание технологической документации туров предусмотрены нормативными документами РФ. Туры и их технологическая документация должны отвечать нормативным требованиям, направленным на защиту и прав потребителей. Они контролируются в процессе проведения сертификации туристической продукции. Технологическая документация комплектуется в папки туров (или направлений).

 В набор технологической документации для каждого тура обязательно включается:

1. технологическая карта туристического путешествия по маршруту;

2. график загрузки туристического предприятия группами туристов на определенное время;

3. информационный листок к путевке туристического путешествия;

4. бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка» (утвержденной Минфином России);

5. лист бронирования;

6. бланки договоров с клиентами — ТА;

7. договора с партнерами - поставщиками услуг (гостиницами, транспортными компаниями, экскурсионными бюро и т.д.);

8. калькуляция или расчет стоимости тура;

9. описание маршрута;

10. график движения по маршруту;

11. карта-схема маршрута;

12. текст путевой информации (для автобусных туров);

13. описание технологических особенностей тура (памятка о сроках подачи заявок, заказов на транспорт, билеты, экскурсии и бронирование в гостиницах, предприятиях питания; бланки заявок; графики движения транспорта по маршруту; возможные пересадки, ожидания и пр.);

14. тексты памяток для туристов;

15. справочные материалы по маршруту;

16. варианты рекламных проспектов и буклетов;

17. прайс-листы (каталоги).

 На автобусных турах заполняется «Паспорт автобусного маршрута», утвержденный Министерством транспорта России, отражающий не только схему маршрута и технологию обслуживания, но и технические данные автобуса, километраж и особенности автодорог

 **1.3 Роль государства в развитии туризма**

 В целях обеспечения условий развития в Российской Федерации индустрии туризма как основы повышения потенциала и конкурентоспособности национального туристического комплекса постановлено:

 1. Одобрить прилагаемую концепцию реорганизации и развития туризма в Российской Федерации.

 2. Признать приоритетной задачей государства оказание всемерной поддержки отечественным туристическим организациям в реализации федеральной целево программы \"Развитие туризма в Российской Федерации\".

 3. Одобрить инициативу Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и туризму, Национального фонда спорта, Национальной туристской ассоциации, акционерных обществ «Интурист-Холдинг компания», «Мосинтур», «Интуртранс» и коммерческого банка развития иностранного туризма «Интурбанк» о создании финансово-промышленной группы - Национальной туристической корпорации.

 4. Правительству Российской Федерации после создания и регистрации в установленном порядке Национальной туристической корпорации рассмотреть вопрос об осуществлении в соответствии с законодательством Российской Федерации мер государственной поддержки этой корпорации, включая передачу в ее управление находящихся в федеральной собственности долей и паев в активах организаций - участников корпорации, а также наделение коммерческого банка развития иностранного туризма «Интурбанк» полномочиями по финансовому обслуживанию федеральной целевой программы «Развитие туризма в Российской Федерации».

 **Концепция реорганизации и развития туризма в Российской Федерации**

 *1. Анализ состояния сферы туризма*

 Россия, обладая колоссальным туристическим потенциалом, занимает весьма скромное место на мировом рынке туристических услуг. На ее долю приходится менее 1,5 процента мирового туристического потока. Дефицит платежного баланса по статье «Туризм» составил в 1994 году около 5 млрд. долларов США. Существующая материальная база туризма более чем на 80 процентов нуждается в реконструкции. Не созданы условия, стимулирующие приток в отрасль частных инвестиций, в том числе из-за рубежа. Ощущается острый дефицит квалифицированных специалистов. Отсутствует система научного рекламно-информационного обеспечения продвижения национального туристического продукта на внутреннем и внешнем рынках.

 Основными факторами, сдерживающими развитие въездного туризма в РФ, являются:

 \* Образ РФ как страны, не привлекательной для туризма, создаваемый зарубежными и отечественными средствами массовой информации;

 \* Отсутствие за рубежом государственной некоммерческой рекламы туристских возможностей страны;

 \* Неблагоприятный для туристских посещений страны визовый режим, заключающийся в завышенной стоимости виз и длительных сроках их выдачи;

 \* Неразвитая туристская инфраструктура, высокий моральный и физический износ существующей материальной базы, малое количество гостиничных средств размещения туристического класса («три звезды»);

 \* Отсутствие благоприятного налогового режима для инвестиций в туристскую инфраструктуру;

 \* Невысокое качество обслуживания, несоответствие цены и качества обслуживания во всех секторах индустрии туризма.

 Такое положение во многом объясняется изменением геополитической ситуации, распадом хозяйственных связей, падением производства, инфляцией и, как итог, снижением уровня жизни и резким усилением дифференциации доходов населения, вызывающими сокращение внутреннего туризма. Не способствует росту туризма криминогенная ситуация в ряде регионов страны.

 Недостаточно эффективная система государственного регулирования туризма открывает возможности для недобросовестной конкуренции, нарушения прав потребителей туристических услуг, слабо стимулирует развитие иностранного и внутреннего туризма, создает возможности для криминализации туристического бизнеса, экспансии иностранных фирм на отечественном туристическом рынке.

 Инвестиции в отечественный туризм носят только тактический характер и затруднены в силу не гарантированности возврата средств и получения прибыли, отсутствия планового характера деятельности и возможности осуществлять долгосрочную инвестиционную стратегию.

 В сфере туризма наблюдаются объединительные процессы, но хозяйства объединяются не столько для наполнения рынка разнообразными услугами, сколько для передела собственности и сфер влияния.

 Преодоление этих негативных тенденций предполагает активизацию государственной политики в сфере туризма, создание правовых, организационных и экономических основ формирования в России современной, конкурентоспособной индустрии туризма.

 *2. Основные меры по развитию туризма*

 Главная цель концепции - создание в России современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристического комплекса, обеспечивающего, с одной стороны, широкие возможности для удовлетворения потребностей российских и зарубежных граждан в туристических услугах, а с другой - значительный вклад в развитие экономики страны, в том числе за счет увеличения количества рабочих мест, налоговых поступлений в федеральный бюджет, притока иностранной валюты, сохранения и рационального использования культурного и природного наследия.

 Меры по реализации этой цели предполагают:

 - включение туризма в перечень основных направлений структурной перестройки российской экономики;

 - выполнение федеральной целевой программы "Развитие туризма в Российской Федерации";

 - создание нормативно-правовой базы развития туризма, соответствующей

 мировому опыту и правовой практике;

 - формирование экономических механизмов стимулирования развития иностранного и внутреннего туризма, привлечения инвестиций в эту сферу и защиты внутреннего туристического рынка путем предоставления налоговых и таможенных льгот, государственных гарантий и иных мер государственной поддержки;

 - введение жесткой системы сертификации и лицензирования туристической деятельности;

 - создание благоприятных условий для кооперации туристических, банковских структур, транспортных, гостиничных и страховых компаний в целях формирования высокотехнологичных комплексов туристического обслуживания и развития материально-технической базы отрасли.

  *3. Организационные меры*

 Для реализации поставленной цели наряду с Государственным комитетом Российской Федерации по физической культуре и туризму, обеспечивающим государственное регулирование в отрасли, будут действовать Координационный комитет по физической культуре, спорту и туризму при Президенте Российской Федерации (далее именуется Комитет) и финансово-промышленная группа - Национальная туристическая корпорация (НТК).

 Учитывая сложный многоотраслевой характер сферы туризма, требующей адекватной по сложности системы управления, обеспечения и регулирования, в Комитет могли бы войти представители различных государственных, общественных и предпринимательских структур, принимающих участие в туристической деятельности.

 Комитет должен обеспечить:

 - разработку основ государственной политики в сфере туризма;

 - участие в разработке законодательства Российской Федерации по туризму;

 - координацию работ по экспертизе нормативных правовых актов и федеральных программ в сфере туризма;

 - анализ состояния национального туризма и выработку предложений по его развитию.

 Решения Комитета должны иметь рекомендательный характер, его деятельность должна осуществляться на общественных началах и с периодичностью, необходимой для постановки задач и их решения.

 НТК должна обеспечить:

 - объединение финансовых и материальных ресурсов туристических, банковских и иных коммерческих структур в целях содействия в реализации программ развития туризма;

 - создание национальных гостиничных сетей, конкурентоспособных на мировом рынке;

 - строительство и реконструкцию гостиниц, других туристических объектов и комплексов, их финансирование, ввод в действие и последующую эксплуатацию;

 - инвестирование проектов, направленных на комплексное развитие регионов, перспективных в области иностранного и внутреннего туризма;

 - содействие в привлечении инвестиций, в том числе иностранных, в туристическую индустрию России;

 - продвижение совместно с Государственным комитетом Российской Федерации по физической культуре и туризму национального туристического продукта на внешний и внутренний рынки;

 - выполнение функций доверительного управления федеральной государственной собственностью и реализацию иных задач в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 НТК может быть основана, на смешанном предпринимательском и государственном капитале.

 Деятельность НТК должна определяться общепринятыми отечественными и мировыми стандартами.

 **2. АНАЛИЗ ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЙ БАЗЫ РФ.**

 **2.1 Страхование (цель, задачи, функции).**

 Страхование в туризме - это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий и т. п.

 Под страхованием туристов подразумеваются - добровольное медицинское страхование на время тура на случай внезапного заболевания, смерти (гибели) или телесных повреждений, полученных туристом в результате несчастного случая, а также имущественное страхование личного имущества и багажа, перевозимого (переносимого) с собой.

 Цель страхования: защита прав и интересов туристов. Страхование ответственности предоставляет гарантию оказания туристских услуг тур оператором, при медицинском страховании гарантия оказания медицинских услуг в случае возникновения несчастного случая или заболевания во время тур поездки.

 Задачи страхования:

 1. Компенсация страхователю убытков и иных расходов возникших в следствии болезни, несчастного случая или иного действия непреодолимой силы. Это вызвано тем, что возможные убытки от страховых случаев наступивших в следствии перечисленных обстоятельств могут оказаться очень велики.

 2. Снижение рисков причинения убытков.

 3. Предоставление нуждающемуся лицу защиту его имущественных интересов за счет (или в обмен) незначительной части принадлежащего ему имущества, жертвуемой с этой целью в пользу страховой организации.

 Функции страхования:

 1. Распределительную функцию - эта функция находит свое конкретное воплощение в следующих функциях: рисковой, предупредительной (превентивной), сберегательной, контрольной, кредитной и инвестиционной.

 2. Рисковая функция считается основной, поскольку именно наличие риска стимулирует возникновение страхового интереса. В рамках осуществления рисковой функции и происходит перераспределение денежной формы стоимости между участниками страхования в связи с последствиями чрезвычайного страхового события.

 3. Предупредительная функция осуществляется через финансирование из средств страхового фонда различных мероприятий по предупреждению, локализации и ограничению негативных последствий катастроф, несчастных случаев.

 4. Сберегательная функция проявляет себя в потребности в страховой защите денежных накоплений населения, аккумулированных в коммерческих банках.

 5. Контрольная функция заключается в целостном формировании и использовании страхового фонда. Осуществление ее производится через финансовый контроль за законным проведением страховых операций.

 6. Кредитная функция имеет общность с такой характерной чертой страхования, как возвратность страховых взносов, имеющей отношение прежде всего к страхованию жизни.

 7. Инвестиционная функция страхования проявляется в возможности участия временно свободных средств страхового фонда в инвестиционной деятельности страховых организаций, пополнении за счет части прибыли (дохода) от страховых операций государственного бюджета.

 Основными видами страхования в сфере туризма является:

 1. Личное страхование туристов.

 2. Имущественное страхование туристов.

 3. Страхование ответственности туристских организаций.

 Однако, кроме указанных видов страхования, туристам иногда приходится обращаться за иными видами страховой помощи (юридической, административной, технической и др.). В силу этого отечественные страховые компании в настоящее время заключают договоры о совместной деятельности с иностранными страховыми сервисными компаниями-assistance (или страховыми компаниями содействия) по оказанию страховых услуг туристам непосредственно в стране временного пребывания.

 В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (туристский агент) обязан предоставить такие гарантии. Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.

 Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

 Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (туристский агент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

 Основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

 Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая.

 Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика в случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

 Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

 Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

 К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

 - неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

 - наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

 Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

 Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

 Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

 В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист и (или) иной заказчик или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

 В требовании туриста и (или) иного заказчика указываются:

 - фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком);

 - дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;

 - номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения;

 - наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

 - наименование туристского агента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и туристским агентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени);

 - информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором (туристским агентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта;

 - ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 настоящего Федерального закона, послужившие причиной обращения туриста и (или) иного заказчика к страховщику или гаранту;

 - размер денежных средств, подлежащих уплате туристу и (или) иному заказчику в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в связи с его расходами по эвакуации;

 - в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении туроператором указанного реального ущерба.

 К требованию турист и (или) иной заказчик прилагают следующие документы:

 - копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

 - копию договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);

 - документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (туристским агентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта.

 К требованию туриста и (или) иного заказчика к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного туристом и (или) иным заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору о реализации туристского продукта, и (или) копия судебного решения о возмещении туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 настоящего Федерального закона.

 Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные туристом и не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода.

 Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

 Письменное требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

 Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

 В случаях, если с требованиями о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного туриста и (или) иного заказчика и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения.

 Туроператор не позднее 30 календарных дней со дня выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии обязан представить в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма документ, подтверждающий увеличение размера финансового обеспечения туроператора до размеров, предусмотренных настоящим Федеральным законом.

 В случае, если указанный документ не представлен, федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма исключает сведения о туроператоре из реестра не позднее 30 календарных дней со дня, следующего за днем, когда истек срок представления туроператором указанного документа.

  **Договор страхования ответственности туроператора.**

 Туроператор в порядке и на условиях, которые установлены настоящим Федеральным законом, за свой счет осуществляет страхование риска своей ответственности, которая может наступить вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

 Объектом страхования ответственности туроператора являются имущественные интересы туроператора, связанные с риском возникновения обязанности возместить туристам и (или) иным заказчикам реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

 Страховым случаем по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что это произошло в течение срока действия договора страхования ответственности туроператора.

 Требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

 Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику, если турист и (или) иной заказчик обратились к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

 Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения туристу и (или) иному заказчику по договору страхования ответственности туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла туроператора.

 В договоре страхования ответственности туроператора не может быть предусмотрено условие о частичном освобождении страховщика от выплаты страхового возмещения (условие о франшизе) при наступлении страхового случая.

 Страховая сумма по договору страхования ответственности туроператора определяется по соглашению туроператора и страховщика, но не может быть менее размера финансового обеспечения, предусмотренного настоящим Федеральным законом.

 Страховой тариф по договору страхования ответственности туроператора определяется страховщиком исходя из сроков действия договора страхования и с учетом факторов, влияющих на степень страхового риска.

 Договор страхования ответственности туроператора заключается на срок не менее одного года. Срок действия договора страхования ответственности туроператора считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если ни туроператор, ни страховщик за три месяца до окончания срока его действия не заявят о прекращении или изменении данного договора либо о заключении нового договора страхования ответственности туроператора.

 Договор страхования ответственности туроператора должен включать:

 - определение объекта страхования;

 - определение страхового случая;

 - размер страховой суммы;

 - срок действия договора страхования;

 - порядок и сроки уплаты страховой премии;

 - порядок и сроки уведомления туристом и (или) иным заказчиком страховщика о наступлении страхового случая;

 - порядок и сроки предъявления туристом и (или) иным заказчиком или их законными представителями заявления о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора непосредственно страховщику;

 - перечень документов, которые обязан представить турист и (или) иной заказчик в обоснование своих требований к страхователю о возмещении реального ущерба;

 - последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств субъектами страхования.

 В договоре страхования ответственности туроператора по соглашению сторон могут определяться иные права и обязанности.

 Туроператор вправе для защиты своих имущественных интересов по отдельному договору страхования, заключаемому со страховщиком, страховать свою ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта с учетом выплаты страхового возмещения туристам и (или) иным заказчикам по дополнительным основаниям, за исключением предусмотренных статьей 17.4 настоящего Федерального закона.

 К отношениям по договору страхования ответственности туроператора применяются положения настоящего Федерального закона о финансовом обеспечении, если иное не установлено настоящей статьей.

 Размер финансового обеспечения, определяемый в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии, не может быть менее:

 1) пяти миллионов рублей - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере международного туризма;

 2) 500 тысяч рублей - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма;

* + 1. пяти миллионов рублей - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего и международного туризма.

 **2.2 Защита прав потребителей.**

 Защита прав потребителя в туристской деятельности. Право каждого человека на отдых закреплено Конституцией РФ. Любой из нас рано или поздно сталкивается с вопросом, как провести отпуск. Кто-то уезжает на дачу в Подмосковье, кто-то отдыхает дикарем, но все больше и больше людей предпочитают отдых по туристическим путевкам.

 Важно внимательно отнестись к выбору туристских компаний - туристских агентов и туроператоров, осуществляющих деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Все, конечно же, знают, что у них должна быть соответствующая лицензия, наличие которой и сроки ее действия необходимо проверять при первом же обращении к ним. Кроме того, рекомендуем обращаться к известным, зарекомендовавшим себя на рынке, компаниям. Не лишним будет собрать некоторые сведения об их деятельности, воспользовавшись всеми доступными средствами, начиная от советов друзей и знакомых, средств массовой информации, международной компьютерной сети Интернет, заканчивая выписками из единого государственного реестра юридических лиц, содержащими информацию о дате ее создания, составе учредителей, размере уставного капитала, Ф.И.О. руководителя, наличии лицензии и др.

 Как продавцов туристского продукта статья 9 закона «О защите прав потребителей» обязывает туроператоров и туристских агентов довести до сведения туристов наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Туристу, как потребителю, также должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию. Закон обязывает продавца своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. При этом информация о товарах, услугах в обязательном порядке должна содержать:

 - обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);

 - сведения об основных потребительских свойствах товаров, услуг;

 - цену и условия приобретения товаров, услуг.

 Многие солидные организации, в том числе и туристские компании, имеют свой сайт в международной сети Интернет. Информация об отсутствии действующего сайта данной компании в сети Интернет, содержащего сведения о компании и о наличии того или иного туристского продукта обоснованно может вызвать некоторую настороженность. Обратите внимание на компетентность сотрудников компании, их подход к выполнению своих профессиональных обязанностей.

 «Хорошей приметой» служит, также, имеющийся у компании сертификат на оказываемые туристские услуги. В настоящее время сертификация туристски услуг проводится в добровольном порядке. Серьезные компании, длительно работающие на рынке, как правило, имеют такой сертификат. Оценку соответствия сертифицируемых услуг осуществляет квалифицированный специалист - эксперт в соответствии с методикой, утвержденной органом по сертификации - Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии. При этом осуществляется оценка процесса оказания услуг, проверка результатов услуг, контроль процесса оказания услуг. Только в случае соответствия сертифицируемых услуг требованиям, предъявляемым ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» к характеристикам таких услуг, выдается соответствующий сертификат.

 Наиболее продвинутые компании внедряют у себя системы менеджмента качества в соответствии с Государственным стандартом РФ ГОСТ Р. ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования», который был разработан для того, чтобы помочь организациям всех видов и размеров внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества.

 В тоже время, наличие лицензии и сертификата у компании, к сожалению, не гарантирует добросовестного выполнения взятых ею не себя обязательств удовлетворения Ваших возможных обоснованных претензий и исковых требований. В отношениях с компанией, имеющей репутацию надежной, больше шансов на досудебное урегулирование возможных конфликтов.

 Особо следует отметить важность условий письменного договора, который Вам предлагают заключить в той или иной туристской компании. Как правило, разработанные ими «типовые» договоры могут существенно ущемлять права туристов. Попросите предоставить Вам их вариант договора для ознакомления, и проконсультируйтесь с квалифицированным специалистом, адвокатом, юристом.

 Договор, в соответствии со статьей 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» должен содержать ряд существенных условий, на которые необходимо обратить внимание, это:

 - информация о туроператоре или туристском агенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туроператорской или турагентской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;

 - сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

 - информация о туроператоре, включая данные о лицензии на осуществление туроператорской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;

 - достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;

 - дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;

 - порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

 - права, обязанности и ответственность сторон;

 - розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;

 - минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

 - условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

 - порядок и сроки предъявления претензий туристом.

 В договоре могут быть и иные условия, определяемые по соглашению сторон. Конкретные условия путешествия, розничная цена туристского продукта указываются в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором или туристским агентом. Туристская путевка является письменным акцептом оферты туроператора или туристского агента на продажу туристского продукта и неотъемлемой частью договора, а также документом первичного учета туроператора или туристского агента. Информация о туристском продукте, указанная в рекламном проспекте, на сайте компании, но не включенная в текст договора или туристской путевки не порождает какие-либо правовые последствия.

 Требуйте при заключении договора детального отражения всех заявленных условий тура в договоре или путевке, наличие ссылки в договоре на туристскую путевку, подписи должностного лица и печати компании, как в договоре, так и в путевке, т.к. она в соответствии с законом - неотъемлемая часть договора.

 При подписании договора необходимо помнить, что юридическое лицо (туроператор, туристский агент) приобретает гражданские права и принимает на себя гражданские обязанности через свои органы, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами. В данном случае имеется в виду, прежде всего, что исполнительный орган (генеральный директор) должен подписать Ваш договор. Именно он представляет юридическое лицо в гражданском обороте, без доверенности совершая от его имени действия, направленные на установление, изменение и прекращение гражданских прав и обязанностей юридического лица. Помимо генерального директора договоры и иные документы от имени компании может подписать другое лицо, но только при наличии соответствующей действующей доверенности от генерального директора с обязательным указанием об этом в подписываемых документах и приложением ее заверенной копии к договору. В случае какого-либо конфликта в дальнейшем, компания может настаивать на признании такого договора не действительным.

 Для избегания подобных случаев рекомендуем потребовать у компании учредительные документы, в которых указывается исполнительный орган общества, действующий от имени компании без доверенности, документы, подтверждающие избрание именно этого должностного лица и доверенность от его имени, если от его имени выступает другое должностное лицо.

 Ссылки сотрудников компании, иной раз отказывающие предоставить такую информацию, на коммерческую тайну в данном случае не состоятельны. Федеральный закон «О коммерческой тайне» в статье 5 указывает именно эти сведения, которые не могут составлять коммерческую тайну. Это сведения, содержащиеся в учредительных документах компании, документах, подтверждающих факт внесения записей о юридических лицах и об индивидуальных предпринимателях в соответствующие государственные реестры, в документах, дающих право на осуществление предпринимательской деятельности, а также сведения о перечне лиц, имеющих право действовать без доверенности от имени юридического лица и др.

 Также рекомендуем каждой стороне подписать все страницы договора или их прошнуровать и на узел шнуровки листов на последней странице сделать наклейку с оттиском печати компании и подписями сторон.

 Урегулирование взаиморасчетов между туроператором или туристским агентом, направляющим туриста, и туроператором по приему или лицами, предоставляющими конкретные услуги, входящие в тур, осуществляется на основании туристского ваучера.

 Турист, в соответствии с законом, вправе требовать от туроператора или туристского агента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются.

 Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

 К существенным изменениям обстоятельств относятся:

 - ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия;

 - недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;

 - непредвиденный рост транспортных тарифов;

 - введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;

 - резкое изменение курса национальных валют.

 Туроператор или туристский агент не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы. В сфере предпринимательской деятельности непреодолимой силой считают: стихийные явления (землетрясение, наводнение, цунами), определенные запретительные меры государства, а также обстоятельства общественной жизни: военные действия, эпидемии, крупномасштабные забастовки и так далее, то есть такие явления, воздействие которых происходит извне и не предотвратимо.

 Важно, что к таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов туроператора или туристского агента.

 Когда российские туристские компании - туристские агенты и туроператоры ссылаются на стихийное бедствие в Юго-Восточной Азии как обстоятельство непреодолимой силы, вследствие которого они не могут выполнить свои обязательства и вернуть туристам их денежные средства, они грубо нарушают требования действующего законодательства. Для этих компаний, занимающихся предпринимательской деятельностью и имеющих цель извлечение прибыли, произошедшая трагедия не является форс-мажором. Ведь в их офисах нет следов цунами или землетрясения. На лицо неисполнение контрагентами российских туристских компаний своих обязательств. Следовательно, возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта.

 Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или туристскому агенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

 Для тех, кто столкнулся с такой проблемой в эти новогодние праздники, еще есть время для предъявления своих претензий к туристским компаниям. Срок предъявления претензии, как указывалось выше, исчисляется с момента окончания действия договора. Договор, если иное не оговорено, действует до даты окончания путешествия. С этого момента следует исчислять 20 дней для подачи претензии.

 Кроме того, статья 112 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации предусматривает возможность восстановления пропущенного срока. Уважительными причинами для восстановления пропущенного срока могут быть болезнь, служебная командировка, тяжелое стечение обстоятельств, несвоевременное извещение о необходимости совершить определенное процессуальное действие, задержка в прохождении почты и другие причины. Решать вопрос о том, является ли та или иная причина, на которую как на основание пропуска срока ссылается заявитель, уважительной, будет суд с учетом обстоятельств конкретного дела.

 Эти правила, как мне представляется, касаются именно только качества туристского продукта, когда предоставлены не тот отель, не те условия проживания, питания, отсутствовал трансферт и др. То есть туристический продукт не отвечал указанным в договоре условиям и требованиям.

 В случае же отказа от выполнения условий договора, действуют общие сроки исковой давности и общие правила предъявления гражданского иска, с учетом требований законодательства о защите прав потребителей.

 Также, законом «О защите прав потребителей» установлена ответственность за правонарушения в этой области.

 При урегулировании претензии к туристским компаниям туристам приходится общаться с подготовленными специалистами, юристами туристских компаний, которые призваны отставать интересы своего работодателя. Таким образом, турист оказывается в неравных условиях при попытке урегулирования конфликта, и часто бывает мало информирован, а иногда и неправильно информирован о своих правах.

 **Обязанности авиаперевозчика перед клиентами.**

 Перевозчик должен обеспечить на борту воздушного судна:

 1. информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

 2. предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;

 3. первую медицинскую помощь.

 Горячее питание предоставляется пассажирам при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время.

 Перевозчик на борту воздушного судна должен иметь подготовленный персонал в количестве, достаточном для обслуживания пассажиров.

 За услуги, указанные в пунктах 92 - 95 настоящих Правил, дополнительная плата не взимается.

 Питание и горячие напитки могут не предоставляться пассажирам воздушных судов, если указанное условие установлено правилами перевозчика и пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира.

 При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

 1. предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

 2. два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

 3. обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

 4. обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

 5. размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

 6. доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

 7. организация хранения багажа.

 Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

 Перевозчик или обслуживающая организация могут предоставлять пассажиру дополнительные услуги повышенной комфортности в полете и на земле.

 Дополнительные услуги повышенной комфортности, порядок их предоставления и оплаты устанавливаются перевозчиком, если они оказываются перевозчиком, или уполномоченным агентом, обслуживающей организацией, если они оказываются уполномоченным агентом, обслуживающей организацией, или по соглашению между сторонами, совместно оказывающими услуги.

 Перевозка пассажира в кресле-коляске, неспособного передвигаться самостоятельно, или больного на носилках производится в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете.

 Правилами перевозчика может быть предусмотрена перевозка пассажира в кресле-коляске, неспособного передвигаться самостоятельно, или больного на носилках под наблюдением перевозчика.

 Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой, установленной перевозчиком.

 Перевозчик вправе отказать в перевозке пассажира в кресле-коляске, больного на носилках при отсутствии на отдельных воздушных судах условий, необходимых для перевозки таких пассажиров.

 Пассажир, лишенный зрения и/или слуха, перевозится с сопровождающим лицом или без сопровождающего под наблюдением перевозчика, если такая перевозка предусмотрена правилами перевозчика.

 Пассажир, лишенный слуха, по согласованию с перевозчиком может перевозиться без сопровождающего.

 Пассажир, лишенный зрения, по согласованию с перевозчиком может перевозиться в сопровождении собаки-поводыря.

 Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря.

 Собака-поводырь, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

 Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

 Несопровождаемый пассажир, лишенный зрения и/или слуха, пассажир в кресле-коляске, неспособный передвигаться самостоятельно, или больной на носилках принимается к перевозке под наблюдением перевозчика по согласованию с перевозчиком и после оформления в соответствии с правилами перевозчика письменного заявления на перевозку под наблюдением перевозчика.

 Перевозка пассажира, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика по маршруту перевозки (далее - трансфертный пассажир), осуществляется в соответствии с договорами между перевозчиками.

 Перевозчик или уполномоченный агент обязан информировать трансфертного пассажира о предполетных формальностях и требованиях, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации, которые он должен выполнить в аэропорту трансфера для дальнейшей перевозки по маршруту, а также о требованиях государственных органов в пунктах трансферта при международной перевозке.

 При выполнении перевозки по одному перевозочному документу или выданным вместе с ним дополнительным перевозочным документам перевозчик обязан обеспечить минимальное стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, позволяющее пассажиру пройти все предусмотренные в аэропорту трансфера предполетные формальности и выполнить требования, связанные с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 **3. ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ, ПЕРСПЕКТИВЫ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ.**

 **3.1 Программа развития.**

 Принятие федеральной программы развития туризма вызвало разработку соответствующих региональных программ. В них определены возможности расширения сферы обслуживания туризма, как для российских граждан, так и иностранцев. Определены задачи и конкретные меры по расширению инфраструктуры, материальной базы, рекламно-информационных служб, развития народных художественных промыслов, подготовки кадров, разработки новых маршрутов на внутреннем и внешнем рынках туристских услуг и т.д.

 Такие программы в настоящее время имеются во многих российских регионах. Хотя разработаны они на разные временные периоды и с разной степенью детализации, исходя из конкретных возможностей регионов. Но большая часть регионов, к сожалению, еще не определилась с использованием своих ресурсов для вовлечения их в социально-экономическое развитие в части выделения средств на строительство современного гостиничного фонда, сферы общественного питания и пр.

  **Областная целевая программа «Развитие туризма в Оренбургской области на**

 **2007-2010 годы.**

 *Основания для разработки:*

 Распоряжение главы администрации Оренбургской области от 08.07.2005 № 330-р «О разработке областной целевой программы «Развитие туризма в Оренбургской области на 2006-2010 годы».

 *Основная цель:*

 Развитие индустрии туризма как доходной отрасли экономики Оренбургской области. Создание благоприятных условий для оздоровления и отдыха жителей Оренбургской области.

  *Основные задачи:*

 - организация исследований и разработка проектов, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма;

 - развитие инфраструктуры и рынка туристских услуг на территории Оренбургской области;

 - позиционирование Оренбургской области как привлекательного региона для туризма и отдыха;

 - совершенствование нормативно-правовой базы.

 *Срок реализации 2007-2010 годы.*

 Исполнители. Министерство информационной политики, общественных и внешних связей Оренбургской области, органы исполнительной власти Правительства Оренбургской области, Институт степи Уральского отделения Российской академии наук, муниципальные образования области, Торгово-промышленная палата Оренбургской области, Оренбургский союз промышленников и предпринимателей, Оренбургское региональное отделение общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА России», Оренбургский государственный университет, Оренбургский государственный педагогический университет, Оренбургский государственный аграрный университет, Оренбургский государственный институт менеджмента, ОАО «УралЭкспо», «Ассоциация предприятий тур индустрии».

 *Примечание:* привлечение в качестве исполнителей настоящей Программы предприятий и организаций, не являющихся органами исполнительной власти, осуществляется по согласованию или на договорной основе.

 *Объем и источники финансирования:*

 Общий объем финансирования составляет 71,2 млн. рублей, в том числе:

В 2007году - 11,8 млн. рублей;

В 2008году - 20,4 млн. рублей;

В 2009году - 18,8 млн. рублей;

В 2010году - 20,2 млн. рублей.

 Финансирование Программы осуществляется за счет средств областного бюджета. В качестве дополнительных источников финансирования могут быть привлечены средства федерального и муниципальных бюджетов, российских и международных кредитно-финансовых организаций и фондов, средства предприятий и индивидуальных предпринимателей.

  *Примечание:* привлечение средств федерального и муниципального бюджетов осуществляется в соответствии с законодательством РФ. Привлечение средств предприятий для финансирования Программы осуществляется на договорной основе.

 *Ожидаемые результаты:*

 Увеличится доля индустрии туризма в ВРП до 9%; возрастает доля занятых в туризме и сопряженных отраслях до 7%; повысится доля организованного внутреннего и въездного туризма в общем объеме туристских услуг; будет создана конкурентно-способная материальная база туристско-рекреационной отрасли.

  **1.** Актуальность разработки Программы.

 Индустрия туризма является важным направлением социально-экономического развития Оренбургской области. Туристическая отрасль оказывает стимулирующие воздействие на промышленность, строительство, транспорт и другие отрасли экономики. Как свидетельствует опыт, на долю индустрии туризма приходится около 11% мирового ВВП.

 Туристско-рекреационная отрасль существенно влияет на социальную сферу, способствует созданию новых рабочих мест и обеспечивает благоприятные условия для оздоровления и отдыха населения.

 Программа «Развитие туризма в Оренбургской области на 2007-2010 годы» представляет собой комплекс мер, обеспечивающих решение взаимосвязанных задач в области экономического, социального и культурного развития Оренбургской области. В ней учитывается опыт реализации аналогичных программ ряда регионов РФ. В ходе реализации Программы предполагается создание механизмов экономического регулирования для привлечения инвестиций в туристско-рекреационную отрасль.

 **2.** Цель и задачи Программы.

 Целью Программы является развитие индустрии туризма как доходной отрасли экономики Оренбургской отрасли, а также создание благоприятных условий для оздоровления и отдыха жителей Оренбургской области.

 Для достижения указанной цели необходимо решить следующие задачи:

 1) Организация исследований и разработка проектов, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма. Для этого необходимо определение стратегических направлений привлечения государственных и частных инвестиций.

 2) Привлечение на договорной основе потенциала муниципальных образований, российских и иностранных инвесторов. Реконструкция действующих и строительство новых туристских объектов.

 3) Позиционирование Оренбургской области как привлекательного региона для туризма и отдыха, что предполагает осуществление активной рекламно-информационной деятельности.

 4) Совершенствование нормативно-правовой базы.

 **3.** Система программных мероприятий и основные направления реализации программы.

 Программа содержит 4 раздела, в которых определены мероприятия направленные на достижение общей цели.

 Мероприятиями предусмотрены комплексные исследования с целью определения приоритетных зон развития туризма, выявление целебных природных источников, разработка инвестиционных проектов, создание новых и реконструкция действующих объектов туристической индустрии и их включение в новые туристские маршруты.

 Для реализации программных мероприятий необходимо создание акционерного общества «Оренбургская областная туристическая компания», которое примет в хозяйственное ведение ряд туристических объектов, станет основным исполнителем освоения внутренних туристских маршрутов. Особое внимание уделяется обеспечению информационной поддержки реализуемых мероприятий, системе информирования потенциальных пользователей туристских услуг и инвесторов о подготовленных инвестиционных проектах.

 **4.** Механизм реализации Программы.

 Организация исполнения, определение первоочередности выполнения мероприятий Программы возлагается на министерство информационной политики, общественных и внешних связей Оренбургской области.

 С целью эффективного использования средств областного бюджета и внебюджетных источников финансирование Программы осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказав на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

 Органом, уполномоченным на размещение государственных заказов за счет средств, предусмотренных Программой, является министерство информационной политики, общественных и внешних связей Оренбургской области.

 **5.** Ресурсное обеспечение Программы. Объемы и источники финансирования.

 Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет средств областного бюджета.

 Расходы предусматриваются в размере 71,2 млн. рублей, в том числе: в 2007году - 11,8 млн. рублей; в 2008году - 20,4 млн. рублей; в 2009году - 18,8 млн. рублей; в 2010году - 20,2 млн. рублей.

 **6.** Ожидаемые результаты.

 Выполнение Программы будет способствовать дальнейшему развитию экономического потенциала области, увеличению доходной части бюджетов всех уровней, созданию благоприятных условий для решения социальных проблем.

 По итогам реализации ожидается увеличение доли индустрии туризма в ВРП до 9%.

 Доля занятых в туризме и сопряженных отраслях возрастает до 7%.

 Программа позволит упорядочить учет и увеличить долю организованного внутреннего и въездного туризма.

 По результатам исполнения Программы предполагается создание материальной базы, которая значительно улучшит качество обслуживания и окажет положительное влияние на здоровье и социальное самочувствие населения.

 Развитие туризма будет способствовать укреплению смежных отраслей экономики, социальной сферы. По данным Российской академии туризма, отрасль обладает высоким мультипликационным эффектом. На один рубль вложений приходится четыре рубля суммарного дохода в других отраслях экономики. Аналогичная тенденция и в сфере занятости. Одно рабочее место в туризме приводит к появлению четырех дополнительных рабочих мест в отраслях, сопутствующих производству туристического продукта.

 **3.2 Положительные и отрицательные стороны программы.**

 После ознакомления с Областной целевой программой «Развития туризма в Оренбургской области на 2007-2010 года, я выделил ряд недостатков, которые изложены ниже:

 - туризм является денежно емкой сферой бизнеса, для реализации программ необходимо большое вложение денежных средств. Строительство и запуск современных туристических комплексов требует вложения как минимум несколько десятков миллионов долларов. В то же время разработанная целевая программа «Развитие туризма в Оренбургской области на 2007-2010 годы» предусматривает финансирование из областного бюджета в размере 11-20 млн. рублей в год.

 - в соответствии с областной целевой программой «Развитие туризма в Оренбургской области на 2007-2010 годы» основной поток денежных средств направлен на разработку бизнес планов, составление смет (5млн. руб. из 11млн. в 2007г.), рекламу, организацию выставок и семинаров в то же время в развитии инженерной инфраструктуры имеющихся туристических комплексов в 2007г. не выделилось не рубля, а на 2008г. заложено 3млн. руб., т.е. денежных средства вместо консолидации на решение наиболее важных задач (строительство и развитие тур комплексов) распыляются на множество наименее важных направлений.

 - наиболее важным недостатком программы является отсутствие реального механизма привлечения бизнеса в достижение целей программы, а именно развитие индустрии туризма как доходной отрасли экономики Оренбургской области.

 Положительными сторонами выше изложенной программы являются следующие моменты, такие как:

 - развитие инфраструктуры и рынка туристских услуг на территории Оренбургской области;

 - позиционирование Оренбургской области как привлекательного региона для туризма и отдыха;

 - совершенствование нормативно-правовой базы;

 - увеличение доли организованного внутреннего и въездного туризма;

 - создание материальной базы, которая значительно улучшит качество обслуживания и окажет положительное влияние на здоровье и социальное самочувствие населения;

 - создание инфраструктуры туристских маршрутов, проведение археологических исследований;

 - разработка маршрутов экстремального и спортивного туризма;

 - развитие туризма будет способствовать укреплению смежных отраслей экономики, социальной сферы;

 - появлению дополнительных рабочих мест в отраслях, сопутствующих производству туристического продукта.

 **3.3 Рекомендации.**

 - обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;

 - охрана окружающей природной среды;

 - создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;

 - развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия;

 - создание норм и правовых актов, направленных на упорядочение и совершенствование отношений в сфере туристской индустрии;

 - содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристском рынке;

 - лицензирование, стандартизация в тур индустрии, сертификация туристского продукта;

 - прямые бюджетные ассигнования на разработку и реализацию федеральных целевых программ;

 - защита прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности

 - налоговое и таможенное регулирование

 - предоставление льготных кредитов, установления налоговых и таможенных льгот тур оператору и тур агенту, занимающимся тур деятельностью на территории РФ.

 - защита потребителей от недобросовестного производителя услуг,

 - необходимо намного большее вложение денежных средств,

 - подтверждение показателей качества услуги заявленной исполнителем.

 Требования предъявляемые к туроператорской деятельности:

 1) штат туристических фирм не менее 7 человек, занимающихся непосредственно туроператорской деятельностью;

 2) не менее 5 лет работы в туризме или 30% работников с высшим специальным образованием;

* + 1. директор фирмы должен иметь специальное высшее образование и 5 лет работы в туризме.

 Требования предъявляемые к турагентской деятельности:

 1) штат не менее 7 человек, занимающихся турагентской деятельностью;

 2) 3 года лет работы в туризме или 30% работников с высшим специальным образованием;

 3) директор должен иметь специальное высшее образование и не менее 3 лет работы в туризме.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

 Российский туризм существует довольно долго. На разных этапах своего развития он имел свои особенности, присущие только ему. Характерной особенностью нынешнего этапа, является в некоторой степени, кризисное состояние внутреннего и въездного туризма России.

 И все же в последнее время развитию туризма в нашей стране уделяется все больше внимания. В частности, постановлением Правительства РФ за N 177 от 11. 03.1996 г. принята Федеральная целевая программа «Развитие туризма в Российской Федерации», а до этого в 1992 г. принят Закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» и издано распоряжение Правительства РФ от 11.07.02 г. N 954-р «О концепции развития туризма в Российской Федерации на период до 2005 года». В названных документах сформулированы правовые основы создания рынка туристских услуг и регулирования отношений при путешествиях по стране и рациональному использованию имеющихся соответствующих ресурсов российского туристского комплекса. В результате в бюджеты разных уровней поступает ежегодно более 6 млрд. руб. налоговых сборов от туризма, которые направляются на развитие в регионах современного конкурентоспособного туристского комплекса для удовлетворения потребностей российских и иностранных граждан в разнообразных услугах и повышение их качества.

 Необходимо отметить, что на российском рынке туризма сформировался новый тип потребителя его услуг, которого отличают следующие особенности: высокая требовательность к комфорту и качеству услуг; индивидуализм; спонтанность решений; мобильность; физическая и умственная активность на отдыхе; стремление получать новые впечатления. Новый российский потребитель туристических услуг, особенно уже побывавший за границей и имеющий представление о качественном обслуживании там, более требовательный, критически относящийся к предлагаемым ему товарам и услугам, жаждущий разнообразия впечатлений и удовольствий, активный, независимый.

 Развитие туризма имеет как положительные, так и отрицательные аспекты: он обеспечивает приток иностранной валюты, помогает решать локальные проблемы занятости, стимулирует развитие транспортной сети и инфраструктуры региона, рекреационного потенциала и т.д. Однако бурное развитие этой сферы услуг обостряет противоречие между его масштабами и наносимым ущербом: происходит определенное сокращение для местного населения продовольственных ресурсов, запасов воды, загрязняется окружающая среда. Вот почему при оптимизации развития этой сферы необходимы учет мирового опыта, использование современных методов защиты окружающей среды и других мер сбалансированности экономики.

 Словом, требуются осмысление всего лучшего, что накоплено мировой практикой в этой области, выявление имеющихся ресурсов и упорядочение нормативной и юридической базы развития туризма.

 Вполне очевидно, что осуществление программы развития туризма в России призвано существенно, оживить туристские потоки во многие регионы и оживить их экономику, в том числе за счет доходов от туризма, особенно иностранного.

 В этом и заключается актуальность данной курсовой работы. Изучив особенности развития российского туризма, его проблемы можно попытаться найти пути дальнейшего стабильного развития внутреннего туризма и туризма в целом.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

 1) Указ президента РФ от 22 декабря 1995 г. № 1284 «О реорганизации и развитии туризма в Российской Федерации» (с изменениями от 9 июля 1997 г., 6 апреля 2000 г.)

 2) Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г., 5 февраля 2007 г.)

 3) Статья 9 закона «О защите прав потребителей».

 4) Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации.

 5) Областная целевая программа «Развитие туризма в Оренбургской области на 2007-2010 годы.

 6) Гражданский кодекс Российской Федерации статья 401 часть 3.

 7) Федеральный закон о финансовом обеспечении.

 8) ГОСТ Р. 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

 9) Статья 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

 10) Статья 53 Гражданского кодекса Российской Федерации.

 11) Статья 5 Федерального закона «О коммерческой тайне».

 12) Статья 401 часть 3 Гражданского кодекса Российской Федерации.

 13) Статья 112 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

 14) Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказав на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

 15) Приказ от 28 июня 2007 г. N 82. об утверждении федеральных авиационных правил, «общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

 Указ Президента РФ \"О реорганизации и развитии туризма в Российской Федерации\"

 Указ Президента РФ \"О реорганизации и развитии туризма в Российской Федерации\"

 Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. N 12-ФЗ \"О внесении изменений в Федеральный закон \"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации\". Статья 17.4.

 Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. N 12-ФЗ \"О внесении изменений в Федеральный закон \"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации\". Статья 17.5.

 Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. N 12-ФЗ \"О внесении изменений в Федеральный закон \"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации\". Статья 17.6.

 Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. N 12-ФЗ \"О внесении изменений в Федеральный закон \"Об основах туристской деятельности в Российской

 «Услуги и цены» №29

 статья 53 Гражданского кодекса Российской Федерации.

 часть 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации

 Приказ от 28 июня 2007 г. N 82. об утверждении федеральных авиационных правил, «общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».