Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Витебский государственный
университет им. П.М. Машерова»

Т. М. ГРАЩЕНКОВА

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Витебск 2012

Репозиторий ВГУ

Курс лекций

Лекция 1. Предпринимательство в туризме
1.1. Предпринимательская деятельность в малом бизнесе
1.2. Правовые аспекты регулирования предпринимательства в сфере туризма
1.3. Бизнес-план турфирмы
1.4. Выбор организационно-правовой формы турфирмы

Лекция 2. Основные этапы организации турфирмы
2.1. Государственная регистрация турфирмы
2.2. Сертификация туристских услуг

Лекция 3. Организационное оформление турфирмы
3.1. Обоснование организационной структуры турфирмы
3.2. Офис турфирмы
3.3. Формирование штата турфирмы
3.4. Прекращение деятельности турфирмы

Репозиторий ВГУ

ВВЕДЕНИЕ

Туризм в последнее время динамично развивается. По прогнозам экспертов количество путешествующих с каждым годом будет расти. Увеличивается число туристских фирм, строятся новые отели, рестораны, открываются новые авиалинии, стремительными темпами развивается туристская инфраструктура.

Создание нового предприятия выгодно всему обществу, поскольку предприятие как хозяйствующий субъект предоставляет потребителям товары и услуги, работникам – заработную плату, акционерам – прибыль, государству (региону) – налоги и сборы. Все это относится и к туристской фирме. При этом она не требует больших инвестиций при ее образовании, имеет достаточно быструю оборачиваемость средств и относительно высокую рентабельность. Но для того, чтобы стать полноправным субъектом предпринимательской деятельности необходимо осуществить ряд обязательных организационных процедур, которые будут описаны в данном пособии. Предлагаемый учебно-методический комплекс содержит курс лекций, задания для повторения и закрепления материала, словарь основных терминов и приложения.

Курс лекций включает три раздела. В первом дается общая характеристика малого предпринимательства, к которому и относиться туристический бизнес. Во втором разделе описываются основные этапы организации турфирмы: процедуры государственной регистрации, а также сертификация туристских услуг. В третьем разделе изложены вопросы организационного оформления турфирмы такие, как выбор оптимальной организационной структуры, оформление офиса и формирование штата сотрудников. В приложении дается перечень туристических предприятий Витебщины, приводятся рекомендации по выбору наименования коммерческой организации, дается описание должностей служащих туристских предприятий.

Репозиторий ВГУ

КУРС ЛЕКЦИЙ

Лекция 1. Предпринимательство в туризме

Цель лекции: раскрыть сущность, виды и направления предпринимательской деятельности в Республике Беларусь, рассмотреть особенности предпринимательства в сфере туризма, выяснить технологию бизнес-планирования и проанализировать организационно-правовые формы туристского бизнеса в нашей стране.

План лекции:

1.1. Предпринимательская деятельность в малом бизнесе

1.2. Правовые аспекты регулирования предпринимательства в сфере туризма

1.3. Бизнес-план турфирмы

1.4. Выбор организационно-правовой формы турфирмы

1.1. Предпринимательская деятельность в малом бизнесе

В Республике Беларусь государство гарантирует всем равные возможности свободного использования способностей и имущества для предпринимательской деятельности и иной не запрещенной законом экономической деятельности.[1] В соответствии с Законом Республики Беларусь «О предпринимательстве» предпринимательство (предпринимательская деятельность) определяется как самостоятельная, инициативная деятельность граждан, направленная на получение прибыли или личного дохода и осуществляемая от своего имени, на свой риск и под свою имущественную ответственность или от имени и под имущественную ответственность юридического лица (предприятия).[2] Предпринимательская деятельность может осуществляться в виде индивидуальной трудовой деятельности, а также в различных организационно-правовых формах предприятий (юридических лиц). Малое предпринимательство выполняет основные функции, присущие предпринимательской деятельности вообще. Как показывает мировая и отечественная практика, основным критерием, на основе которого предприятия (организации) различных организационно-правовых форм относятся к субъектам малого предпринимательства, является средняя численность работников, занятых за отчетный период на

[1] Конституция Республики Беларусь 1994 года (с изменениями и дополнениями, принятыми на республиканских референдумах 24 ноября 1996 г. и 17 октября 2004 г.) Ст.13.

[2] Закон Республики Беларусь «О предпринимательстве в Республике Беларусь» от 28 мая 1991 г. N 813-XII. (с последующими изменениями и дополнениями) // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., № 122, 2/1056. Ст. 1.

Репозиторий ВГУ

предприятии. Так, в соответствии с Законом Республики Беларусь «О государственной поддержке малого предпринимательства в Республике Беларусь» к малым предприятиям относятся юридические лица со среднесписочной численностью работников:

в промышленности и на транспорте - до 100 человек;

в сельском хозяйстве, включая фермерские (крестьянские) хозяйства, и в научно-технической сфере - до 60 человек;

в строительстве и оптовой торговле - до 50 человек;

в розничной торговле и бытовом обслуживании населения - до 30 человек;

в других отраслях непроизводственной сферы - до 25 человек.

Наряду со средней численностью персонала критериями отнесения к малому предпринимательству выступают объем оборота (прибыли, дохода), величина активов, размер уставного капитала и др. По данным Всемирного банка, общее число показателей, по которым предприятия признаются субъектами малого предпринимательства, превышает 50. Однако наиболее часто применяются вышеназванные. Следует отметить, что основная доля туристских предприятий Республики Беларусь относиться к малому бизнесу.

Количество малых предприятий в экономике страны неуклонно растет. Так, в период с 1996 по 2006 год среднегодовые темпы прироста количества субъектов малого предпринимательства составили более 5%. Их число в 2005 году составило 33094, в 2006 году – 37660, в 2007 году – 51240, в 2008 году – 67991, а на 1 марта 2010 года число субъектов малого предпринимательства (юридических лиц) составило 80165.[3] Малые предприятия создаются в сложных условиях, несмотря на экономические спады, инфляцию, высокую плату за кредит, неопределенность будущего и высокую степень риска. Основными факторами, обусловливающими развитие предпринимательства в нашей стране, являются следующие: процесс либерализации экономики; наличие правовых гарантий субъектов предпринимательства; поддержка предпринимательства со стороны государства; процесс разгосударствления и приватизации; устойчивое социально-политическое положение государства; ускоренное развитие рыночной инфраструктуры и т. д. Из перечисленных наиболее важными для человека, решившего открыть свой бизнес, являются - государственная поддержка предпринимателей и наличие правовых гарантий предпринимателя. Так, в соответствие с Законом «О предпринимательстве в Республике Бела-

[3] Малое предпринимательство в Республике Беларусь 2009: Статистический сборник. Минск: Национальный статистический комитет Республики Беларусь, 2009.

Репозиторий ВГУ

русь»[4] каждый субъект предпринимательской деятельности имеет ***право***:

- заниматься любой хозяйственной деятельностью и создавать любые предприятия, не запрещенные законодательством Республики Беларусь;

- привлекать на договорных началах для ведения предпринимательской деятельности имущество, денежные средства и отдельные имущественные права других граждан, предприятий и организаций, в том числе иностранных юридических и физических лиц;

- самостоятельно формировать программу хозяйственной деятельности, выбирать поставщиков и потребителей своей продукции, устанавливать цены и тарифы на продукцию (работы, услуги) в соответствии с законодательством Республики Беларусь и заключенными договорами;

- самостоятельно нанимать и увольнять работников в соответствии с действующим законодательством и трудовым договором (контрактом);

- открывать счета в банках для хранения денежных средств, осуществления всех видов расчетных, кредитных и кассовых операций;

- свободно распоряжаться прибылью (доходом) от предпринимательской деятельности, остающейся после уплаты налогов и внесения других обязательных платежей;

- получать любой, не ограниченный по размерам личный доход;

- пользоваться государственной системой социального обеспечения и социального страхования;

- приобретать иностранную валюту и самостоятельно осуществлять внешнеэкономическую деятельность в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

- осуществлять иную деятельность, не запрещенную законом.

Права предпринимателей неразрывно связаны с их обязанностями перед обществом и государством, а также перед наемными работниками и экономическими партнерами – это ***обязанности***:

- выполнять все обязательства, вытекающие из действующего законодательства и заключенных им договоров (контрактов);

- заключать договоры или контракты с гражданами, принимаемыми на работу по найму, а также в необходимых случаях – коллективные договоры в соответствии с законодательством;

- предусматривать в трудовых договорах (соглашениях, контрактах) оплату труда работников не ниже установленного минимального уровня, а также другие социально-экономические гарантии;

[4] Закон Республики Беларусь «О предпринимательстве в Республике Беларусь». Ст. 6, 7.

Репозиторий ВГУ

- уплачивать обязательные страховые взносы на государственное социальное страхование;

- осуществлять меры по обеспечению экологической безопасности, охраны труда, техники безопасности, производственной гигиены и санитарии;

- производить расчеты со всеми работниками, привлеченными для работы согласно заключенным договорам, независимо от своего финансового состояния;

- соблюдать права и законные интересы потребителей;

- получать в установленном порядке специальное разрешение (лицензию) на деятельность в сферах, которые подлежат лицензированию;

- выполнять решения государственных органов и иных субъектов права, уполномоченных Президентом Республики Беларусь, осуществляющих регулирование и контроль за ценообразованием, принятые ими в пределах полномочий, установленных законодательством.

Однако открыть свое собственное дело и превратить его в процветающее не так-то просто. Ведь предприниматель – это творческий человек, который идет на осознанный риск, чтобы производить необходимые обществу товары и услуги, используя материальные ценности и финансовые ресурсы. Данный вид деятельности предполагает наличие определенных качеств и свойств личности таких, как умение рисковать, инициативность, компетентность, расчетливость, коммуникабельность, трудолюбие, эрудированность. Не все, желающие стать предпринимателями, обладают этими качествами, но многие из этих качеств можно приобрести при практическом овладении основами бизнеса.

Считается, что ведущим побудительным мотивом для предпринимателей служит получение прибыли. Однако данный мотив как бы заранее обусловлен, т.к. без получения прибыли предприниматель не сможет продолжить начатое дело и предприятие не сможет развиваться. Наиболее существенными мотивами при организации собственного дела являются стремление человека получить экономическую независимость; упрочить свое материальное и социальное положение в обществе; получить возможность для самораскрытия и самореализации.

Несмотря на свое определение *«малый бизнес»*, этот вид производственной и коммерческой деятельности играет важную роль в переходной экономике страны. В развитых странах, таких как Германия, Италия, США, Япония и других, доля малого бизнеса в валовом внутреннем продукте составляет около 50%. Программой социально-экономического развития Республики Беларусь на 2006-2010 годы по-

Репозиторий ВГУ

ставлена задача довести к концу 2010 года до 30 % долю малого и среднего предпринимательства в общем объеме выручки, полученной в народном хозяйстве от реализации товаров и услуг. При этом общее число занятых в данном секторе экономики, включая численность индивидуальных предпринимателей, должно достичь 23-25 процентов от общей численности экономически активного населения.[5] Для достижения поставленных целей принят ряд законодательных актов, способствующих улучшению условий для ведения бизнеса в стране, в частности:

- значительно расширен круг пользователей упрощенной системой налогообложения;
- введены существенные налоговые и таможенные льготы для организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих производственную деятельность в сельских населенных пунктах;
- предусмотрена безвозмездная передача негосударственным организациям и индивидуальным предпринимателям неиспользуемого государственного имущества для реализации инвестиционных проектов.

По данным исследования Всемирного банка Беларусь поднялась на 58 место в 2009 году со 115 места в 2007 году в рейтинге стран по уровню благоприятности условий для предпринимательской деятельности. Однако, несмотря на значительный количественный рост малых предприятий, какого-либо ощутимого повышения их роли в экономике страны пока не наблюдается. На малые предприятия попрежнему приходится около 9% ВВП и 13-14% списочной численности работников. Доля малых предприятий в общем объеме производства продукции (работ, услуг) промышленного характера составляет чуть более 8%, а в общем объеме инвестиций в основной капитал – около 13%. Это говорит о том, что каких-либо структурных изменений в данном секторе экономики, свидетельствующих, не только о количественном росте, но и о развитии, переходе на новый качественный уровень, пока не происходит. Поэтому современный приоритет развития предпринимательства в нашей стране – не просто рост количества субъектов частного сектора, а его качественная эволюция: повышение технического, технологического и кадрового потенциала его субъектов, усиление их инвестиционных и производственных возможностей и на этой основе повышение их вклада в социально-экономическое развитие страны и регионов.

[5] Основные положения программы социально-экономического развития Республики Беларусь на 2006 - 2010 годы. // Народная газета. 2006. 24 лютага. С. 3-12.

Репозиторий ВГУ

1.2. Правовые аспекты регулирования предпринимательства в сфере туризма

Осуществление предпринимательской деятельности в сфере туризма основывается на ряде законодательных актов. Основными актами законодательства, регулирующими туристическую деятельность в Республике Беларусь, являются следующие:

1. Гражданский кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-З с изменениями и дополнениями.
2. О туризме. Закон Республики Беларусь от 25 ноября 1999 г. N 326-З (в ред. Закона РБ от 09.01.2007 N 206-З).
3. О государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования. Декрет Президента Республики Беларусь № 1 от 16 января 2009 г.
4. О лицензировании отдельных видов деятельности. Декрет Президента Республики Беларусь от 14 июля 2003 г. N 17
5. Положение о лицензировании туристской деятельности. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 20 октября 2003 г. N 1377 (в ред. постановлений Совмина от 12.07.2007 N 899, от 29.12.2007 N 1913).
6. О некоторых мерах государственной поддержки малого предпринимательства. Указ Президента Республики Беларусь от 21 мая 2009 г. № 255.
7. О государственной программе поддержки малого предпринимательства в Республике Беларусь на 2010–2012 годы. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 декабря 2009 г. № 1721.
8. О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь. Указ Президента Республики Беларусь от 2 июня 2006 г. № 371
9. О туристском ваучере. Постановление Министерства спорта и туризма Республики Беларусь от 26 августа 2005 г. № 23.
10. Об утверждении национальной программы развития туризма в Республике Беларусь на 2006 - 2010 годы. Постановление Совмина РБ от 24 августа 2005 г. N 927
11. О предпринимательстве в Республике Беларусь. Закон Республики Беларусь от 28 мая 1991 г. N 813-XII с последующими изменениями и дополнениями.
12. О государственной поддержке малого предпринимательства в Республике Беларусь. Закон Республики Беларусь от 16 октября 1996 г.

Кроме указанных основных актов существуют также специальные законы и акты Президента и правительства, регулирующие от-

Репозиторий ВГУ

дельные виды предпринимательской деятельности, в т.ч. туристскую. Предпринимателю необходимо изучить налоговый кодекс и законодательство о налогах, закон об иностранных инвестициях на территории Республики Беларусь, а также акты законодательства, регулирующие внешнеэкономическую деятельность, порядок заключения договоров, порядок расчетов и другие правовые отношения.

Консультации и определенную помощь по вопросам предпринимательской деятельности могут оказать:

- отделы местных исполкомов и администраций, которые занимаются вопросами развития и поддержки предпринимательства;
- налоговые инспекции, оказывающие консультации по проблемам, связанным с налогообложением;
- центры поддержки предпринимательства, которые оказывают содействие субъектам малого предпринимательства в получении финансовых и материальных ресурсов, информационных, методических и консультационных услуг, в подготовке и обеспечении указанных объектов квалифицированными кадрами, а также иное содействие в осуществлении их деятельности;
- инкубаторы малого предпринимательства, которые могут предоставлять специально оборудованные под офисы и производство помещения субъектам малого предпринимательства, начинающим свою деятельность, в целях оказания им помощи в постепенном налаживании и развитии своего дела и приобретении ими финансовой самостоятельности;
- центры занятости, которые информируют безработных о порядке и условиях организационного и финансового содействия предпринимательской деятельности с использованием средств Фонда содействия занятости; изучают деловые качества безработных и перспективы избранного ими вида предпринимательской деятельности и оказывают практическую помощь в подготовке необходимых для получения финансовой помощи документов; определяют соответствие профессиональных качеств безработных требованиям конкретных видов предпринимательской деятельности; предоставляют (в рамках средств, предусмотренных бюджетом) безработным субсидии (ссуды) для организации предпринимательской деятельности; при необходимости за счет Государственной службы занятости Республики Беларусь направляют безработных на обучение основам предпринимательства (с выплатой стипендии), а также могут в зависимости от социальной значимости избранного вида деятельности компенсировать

Репозиторий ВГУ

полностью либо частично расходы по регистрации, получению лицензии, открытию счета, изготовлению печати и оплате нотариальных услуг, связанных с перечисленными действиями.

Существует также достаточное количество консультационных (консалтинговых) и юридических фирм, которые оказывают консультации, готовят учредительные документы, а также проводят организационную работу по регистрации юридических лиц.

Предпринимателю необходимо ознакомиться с направлениями деятельности Министерства спорта и туризма, Национального агентства по туризму, Управления спорта и туризма Витебского облисполкома (или других регионов), чтобы получить актуальную и объективную информацию о состоянии и перспективах развития туризма, о новостях в законодательстве по туризму, планируемых мероприятиях и другое.

Для повышения информированности о проблемах и направлениях развития предпринимательства в Беларуси, стоит ознакомиться с деятельностью республиканского и областных бизнес-союзов, которые представляют интересы предпринимателей. Так, основной целью Бизнес союза предпринимателей и нанимателей имени профессора М.С. Кунявского является координация предпринимательской деятельности и защита имущественных интересов членов данного союза. Среди задач можно выделить содействие рыночным реформам, становлению и развитию негосударственного сектора экономики; помощь членам союза в развитии их бизнеса, решении кредитных, юридических, финансовых, коммерческих и производственных проблем, нормализации социальных и трудовых отношений; деятельность по совершенствованию законодательства в области экономического (коммерческого) и трудового права; содействие развитию международных отношений между представителями бизнеса в Беларуси и за рубежом и др. Общественное объединение «Ассоциация нанимателей и предпринимателей» (АНП) приоритетной считает работу по повышению значимости и роли частного бизнеса в решение социально-экономических проблем Витебской области и Республики Беларусь. АНП объединяет более ста представителей малых и средних предприятий, индивидуальных предпринимателей из 4 городов и 13 районов Витебской области, имеющих большой опыт работы в бизнесе. В числе задач ставит оказание помощи начинающим предпринимателям, участие в реализации областных, республиканских и международных программ и проектов по развитию предпринимательства в области и республике и т.п. Необходимую информацию можно получить на сайтах соответствующих ведомств и организаций во всемирной глобальной сети Интернет (адреса сайтов приведены в Приложении 7).

Репозиторий ВГУ

1.3. Бизнес-план туристского предприятия

Составление бизнес-плана является первым шагом начинающего предпринимателя в сферу инновационной, хозяйственной, коммерческой или инвестиционной деятельности. В рыночной экономике бизнес-план является рабочим инструментом, он дает характеристику процесса функционирования фирмы, отражая то, каким образом фирма собирается достичь поставленных целей. Бизнес-план помогает оценить собственные силы и предотвратить возможные негативные последствия, содержит контрольные показатели коммерческой деятельности и является экономическим обоснованием при получении финансовой поддержки со стороны государства, банков и других инвесторов.

Бизнес-планирование включает такие этапы, как выбор и обоснование вида деятельности, выявление наиболее реальных проектов ее осуществления, экономическую оценку затрат и результатов, разработку детализированного бизнес-плана, обеспечение выполнения запланированных мероприятий, корректировку плановых показателей и уточнение фактической эффективности использования бизнес-проекта.

Бизнес-план составляется для внешних и внутренних целей предприятия. К внешним целям относится привлечение инвестиций или заемных средств, привлечение внимания со стороны инвесторов и банка, демонстрация возможностей предприятия, подтверждение эффективности инвестиционного проекта и высокого уровня менеджмента. Внутренние цели – это понимание стратегических целей бизнеса, сильных и слабых сторон, планирование бизнеса, понимание рыночной среды и реального положения предприятия, возможной эффективности при заданных условиях.

Бизнес-планы разрабатываются на различные инвестиционные и инновационные проекты, или процессы, связанные с созданием новых компаний или подразделений, разработку и поставку на рынок необходимых услуг или товаров, реконструкции предприятий, расширением производства, усовершенствованием технологий и производства, повышением производительности труда и качества производимой продукции.

Для создания турфирмы приоритетными являются бизнес-планы инвестиционных проектов. Разработка бизнес-планов осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами нашего государства:

1. Инвестиционным Кодексом Республики Беларусь.

2. Постановлением Министерства экономики Республики Беларусь от 30.10.2006 № 186 «Об утверждении рекомендаций по разработке прогнозов развития коммерческих организаций на пять лет и

Репозиторий ВГУ

рекомендаций по разработке бизнес-планов развития коммерческих организаций на год».

3. Постановлением Министерства экономики Республики Беларусь от 31.08.2005 № 158 «Об утверждении правил по разработке бизнес-планов инвестиционных проектов» (в ред. постановления Минэкономики от 07.12.2007 № 214).

4. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 8 августа 2005 г. № 873 «О прогнозах, бизнес-планах развития и бизнес-планах инвестиционных проектов коммерческих организаций» (в ред. постановлений Совмина от 28.08.2006 № 1091, от 28.10.2008 № 1602, от 29.09.2009 № 1258).

Так, постановлением № 158 установлены основные правила составления бизнес-планов инвестиционных проектов, выделены ключевые этапы и последовательность проведения исследований, определены единые требования к структуре, содержанию и оформлению бизнес-планов инвестиционных проектов. В соответствии с этими правилами описательная часть бизнес-плана должна состоять из следующих ***основных разделов***:

1) Резюме отражает основную идею проекта и обобщает основные выводы и результаты по разделам бизнес-плана. Его содержание должно в сжатой и доступной форме изложить суть бизнес-плана. В резюме целесообразно привести информацию о технологической новизне проекта (при наличии), его социальной значимости. Сводные показатели по проекту (отдельные исходные данные, выходные показатели экономической эффективности проекта) оформляются в таблицу. Раздел «Резюме» составляется на завершающем этапе разработки бизнес-плана, когда имеется полная ясность по всем остальным разделам. Обычный объем резюме (кроме таблицы) – 2-3 страницы.

2) Характеристика организации и стратегия его развития. В данном разделе даются описание отрасли и характеристика организации, ее роль и место в отраслевой иерархии и экономике страны в целом. Отражаются сильные и слабые места в производственно-хозяйственной деятельности, ее особенности (сезонный характер сбыта продукции, прочие особенности); сведения о правах на имеющиеся основные средства (права собственности, аренда, лизинг) и о наличии земельного участка и правах на него; информация о внедрении международной системы качества, об аттестации производств в соответствии с международными требованиями. При описании *стратегии развития организации* раскрываются главные цели и задачи перспективного развития (выпуск новой продукции, повышение качества выпускаемой продукции, увеличение объемов производства, внедрение новых и высоких технологий и иные цели); актуальность и новизна предлагаемого проекта; соответствие имеющихся производственных

Репозиторий ВГУ

мощностей прогнозируемым объемам производственной программы; обоснование потребности в дополнительных, необходимых для выполнения производственной программы производственных мощностях на перспективу, способ их создания (строительство, покупка, аренда); обоснование объема инвестиционных затрат, необходимых для подготовки и организации производства; конкретные мероприятия по достижению заданных целей; обоснование собственных источников финансирования проекта, которые могут быть использованы на начальном этапе его реализации; потребность в долгосрочных кредитах, займах и других привлекаемых финансовых средствах на капитальные вложения по проекту.

3) Описание продукции (работ, услуг). В данном разделе представляется информация о предлагаемой продукции:

- область применения и основные характеристики;
- контроль качества и соответствие международным и национальным стандартам качества;
- обеспечение гарантийного и послегарантийного обслуживания;
- наличие патентов, лицензий, сертификатов;
- новизна потребительских свойств.

Приводится план мероприятий по усовершенствованию продукции с целью повышения ее конкурентоспособности.

4) Анализ рынков сбыта. Стратегия маркетинга. В разделе излагаются ключевые моменты обоснования объемов продаж продукции, основанные на анализе рынков сбыта и выработке стратегии маркетинга. *Анализ рынков* должен включать:

- общую характеристику рынков, на которых планируется сбыт продукции организации, оценку их емкости, в том числе свободной;
- долю организации на разных рынках;
- динамику развития рынков за последние 3 - 5 лет и прогноз тенденций их изменения;
- основные факторы, влияющие на изменение рынков;
- основные требования потребителей к продукции;
- оценку возможностей конкурентов и основные данные о предлагаемой ими продукции;
- технологическое и финансовое состояние конкурирующих организаций и степень их влияния на рынок данной продукции;
- преимущества организации перед конкурентами.

Обоснование стратегии маркетинга приводится в отдельном подразделе, в котором отражаются: стратегия сбыта; расчет и обоснование цены с учетом действующего законодательства; обоснование стратегии ценообразования; тактика по реализации продукции на конкретном сегменте рынка; оценка изменения объемов реализации про-

Репозиторий ВГУ

дукции в перспективе; затраты на маркетинг и рекламу; план мероприятий по продвижению продукции на рынки.

5) Производственный план разрабатывается на срок реализации проекта (горизонт расчета). Данный раздел должен состоять из следующих подразделов:

- программы производства и реализации продукции;
- материально-технического обеспечения;
- затраты на производство и реализацию продукции.

Программа производства и реализации продукции составляется на основании проведенных маркетинговых исследований, прогнозируемых цен на продукцию с учетом имеющихся и создаваемых производственных мощностей. В подразделе *«Материально-техническое обеспечение»* производства излагаются перспективы обеспечения проекта требуемым сырьем, материалами, комплектующими изделиями, запасными частями, топливно-энергетическими и другими ресурсами. В подразделе *«Затраты на производство и реализацию продукции»* даются обоснования по каждому элементу затрат на производство и реализацию продукции, прогнозируются их изменения в перспективе.

6) Организационный план должен содержать комплексное обоснование организационных мероприятий. Также приводится обоснование штатной численности организации, выбор рациональной системы управления производством, персоналом, снабжением, сбытом и организацией в целом. При этом указываются возможности инициаторов проекта по подбору и подготовке персонала, способности команды менеджеров реализовать данный проект, определяются необходимая квалификация и численность специалистов.

7) Инвестиционный план. В данном разделе приводится расчет потребности в инвестициях по каждому виду затрат. Общие инвестиционные затраты определяются как сумма инвестиций в основной капитал с учетом налога на добавленную стоимость и затрат под прирост чистого оборотного капитала. Инвестиции в основной капитал представляют собой ресурсы, требуемые для строительства, реконструкции, приобретения и монтажа оборудования, осуществления иных предпроизводственных мероприятий, а прирост чистого оборотного капитала соответствует дополнительным ресурсам, необходимым для их эксплуатации. Сумма инвестиций в основной капитал по проекту без учета НДС определяет стоимость инвестиционного проекта.

8) Прогнозирование финансово-хозяйственной деятельности. Расчет прибыли от реализации продукции оформляется в таблице, где отражаются ежегодно образующаяся прибыль или убытки. В распределении прибыли показывается объем прибыли, который используется на выплату дивидендов, оплату труда, пополнение оборотных средств, поддержание социальной сферы и другие текущие вы-

Репозиторий ВГУ

платы обязательного характера. Также осуществляется расчет налогов, сборов и платежей. Прогнозирование потока денежных средств производится путем расчета притоков и оттоков денежных средств от текущей (операционной), инвестиционной и финансовой деятельности организации по периодам (годам) реализации проекта. Распределение во времени притока средств должно быть синхронизировано с его оттоком. При этом накопительный остаток денежных средств по периодам (годам) реализации проекта должен быть положительным. Проектно-балансовая ведомость содержит основные статьи, такие как внеоборотные и оборотные активы, капитал и резервы, долгосрочные и краткосрочные обязательства. В случае проведения расчетов по проекту с учетом результатов финансово-хозяйственной деятельности организации в целом базовый период проектно-балансовой ведомости формируется на основании данных бухгалтерского баланса организации за соответствующий период (год), по периодам (годам) реализации проекта - с учетом изменений стоимости внеоборотных и оборотных активов и источников их финансирования, связанных с реализацией проекта. По мере реализации проекта финансово-экономическая часть бизнес-плана может пересчитываться при изменении экономической ситуации, инфляции, рынков сбыта продукции, налогового окружения и иных факторов с целью всестороннего анализа экономических и финансовых показателей, а также выработки и принятия мер, направленных на обеспечение эффективности реализуемого проекта.

9) Показатели эффективности проекта. Оценка эффективности инвестиций базируется на сопоставлении ожидаемого чистого дохода от реализации проекта с инвестированным в проект капиталом. В основе метода лежит вычисление чистого потока наличности, определяемого как разность между чистым доходом по проекту и суммой общих инвестиционных затрат и платы за кредиты (займы), связанные с осуществлением капитальных затрат по проекту. На основании чистого потока наличности рассчитываются основные показатели оценки эффективности инвестиций: чистый дисконтированный доход, индекс рентабельности (доходности), внутренняя норма доходности, динамический срок окупаемости.

10) Юридический план. В юридическом плане описывается организационно-правовая форма будущей организации, уточняются основные юридические аспекты будущей деятельности организации, особенности внешнеэкономической деятельности. В случае создания коммерческой организации с иностранными инвестициями отдельно указываются форма участия иностранного инвестора, доля иностранного инвестора в уставном фонде организации, порядок распределения прибыли, остающейся в распоряжении организации, иные условия привлечения инвестиций.

Репозиторий ВГУ

Ориентировочный объем описательной части бизнес-плана должен составлять не менее 20 страниц при проведении расчетов в соответствии с упрощенными требованиями и не менее 40 страниц - при проведении расчетов в полном объеме. При проведении расчетов бизнес-плана инвестиционного проекта в полном объеме оформляется паспорт инвестиционного проекта, при проведении расчетов в соответствии с упрощенными требованиями - инвестиционное предложение (табл. 1).

Таблица 1

Инвестиционное предложение

Название проекта _____

Характеристика намечаемой к выпуску продукции (для каких рынков предназначена, преимущества по сравнению с продукцией конкурентов) _____

Предполагаемая форма участия инвестора в проекте (указать) _____

Общие инвестиционные затраты: _____ тыс.долл. США

в том числе:

капитальные затраты _____ тыс.долл. США

НДС, уплачиваемый при осуществлении капитальных затрат _____ тыс.долл. США

прирост чистого оборотного капитала _____ тыс.долл. США

Источники финансирования общих инвестиционных затрат:

собственные средства _____ тыс.долл. США

кредиты банков _____ тыс.долл. США

государственное участие _____ тыс.долл. США

прочие заемные и привлеченные средства ____ тыс.долл. США

Направления использования инвестиций (исследования и разработки, строительство, подготовка производства, закупка оборудования и технологий, лицензий, приобретение недвижимости, пополнение оборотных средств, другое) _____

Показатели эффективности проекта:

простой срок окупаемости проекта _____ лет;

ставка дисконтирования _____ %;

динамический срок окупаемости проекта _____ лет;

индекс рентабельности _____ ;

внутренняя норма доходности _____ %;

чистый дисконтированный доход _____ тыс.долл. США.

Дата составления инвестиционного предложения _____

Репозиторий ВГУ

Основная информация об организации отражается в паспорте организации. В случае разработки бизнес-плана с участием привлеченных организаций, индивидуальных предпринимателей информация о разработчиках бизнес-плана отражается в сведениях о разработчике бизнес-плана. ***Общими требованиями*** к подготовке бизнес-плана являются:

- ✓ бизнес-план составляется с учетом отраслевых особенностей и специфики текущей (операционной), инвестиционной и финансовой деятельности организации и (или) проекта;
- ✓ каждый раздел формируется на основании достоверных исходных данных, подтвержденных исследованиями и оформленных соответствующими документами;
- ✓ отдельными приложениями к бизнес-плану оформляются документы, подтверждающие исходные и другие данные, используемые в бизнес-плане (копии контрактных и предконтрактных, учредительных и отчетных документов, материалов аудиторской проверки и другие документы).

Отдельные расчетные таблицы при необходимости могут быть дополнены строками (графами), а наименования показателей уточнены с учетом специфики деятельности организации и (или) проекта.

При разработке бизнес-плана рекомендуется соблюдать следующие ***принципы и подходы***:

- при выполнении финансово-экономических расчетов бизнес-плана использовать методы имитационного моделирования и дисконтирования, позволяющие оценивать влияние изменения исходных параметров проекта на его эффективность и реализуемость;

- при решении вопроса о новом строительстве учитывать проведенные в рамках обоснования инвестиций альтернативные расчеты и обоснования возможного размещения производства;

- для проектов, реализуемых с участием средств или предоставлением преференций государства, выполнять расчеты налогов, сборов и платежей в бюджет и внебюджетные фонды без предоставления льгот и при предоставлении льгот, а также выпадающих доходов государства и сроков окупаемости государственной поддержки;

- составлять бизнес-план на весь срок реализации инвестиционного проекта;

- шаг отображения информации в таблицах, представляемых в органы управления, принимать равным 1 году;

- расчеты бизнес-плана проекта, для реализации которого требуются средства в свободноконвертируемой валюте, приводятся в свободноконвертируемой валюте, в остальных случаях - в свободноконвертируемой валюте (как правило, в долларах США) или белорусских рублях (в текущих ценах без учета инфляции).

Репозиторий ВГУ

Бизнес-план является постоянным документом, он составляется на несколько лет вперед и пересматривается по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

Таким образом, бизнес-план является визитной карточкой турфирмы, пропуском в рыночную экономику, раскрывающим потенциальные возможности предприятия. Однако, следует отметить, что разработка бизнес-планов в туристском предпринимательстве еще не получила широкого распространения.

Тщательно проработанный бизнес-план позволяет перейти к выбору организационно-правовой формы предпринимательства.

1.4. Выбор организационно-правовой формы турфирмы

В соответствии с национальным законодательством юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество, несет самостоятельную ответственность по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Юридическое лицо должно иметь самостоятельный баланс или смету и собственный расчетный счет. Оно также должно быть внесено в единый государственный регистр юридических лиц страны регистрации.

Туристская фирма – это самостоятельная предпринимательская единица, обладающая статусом юридического лица и обособленным имуществом. Самым ответственным этапом в ее организации является выбор организационно-правовой формы, поскольку с него начинается практическое воплощение предпринимательской идеи. Выбор организационно-правовой формы предприятия зависит от ряда факторов, важнейшими из которых являются: планируемые масштабы деятельности; капиталоемкость выбранного вида деятельности; прогнозируемые темпы развития предприятия; особенности представления налоговых и других льгот; государственное регулирование минимального размера уставного фонда предприятий отдельных форм; размер стартового капитала; уровень профессионализма предпринимателя.

Белорусским законодательством предусмотрены разнообразные формы создания малых предприятий. Так, юридические лица, являющиеся коммерческими организациями, могут создаваться в форме хозяйственных товариществ и обществ, производственных кооперативов, унитарных предприятий и крестьянских (фермерских) хозяйств. Как свидетельствуют данные официальной статистики, 54,6 % малых предприятий республики функционируют в форме унитарных пред-

Репозиторий ВГУ

приятий (УП), 27 % - в форме обществ с ограниченной ответственностью (ООО), 12,5 % - в форме обществ с дополнительной ответственностью (ОДО), 2 % - в форме закрытых акционерных обществ (ЗАО), 0,6 % - в форме открытых акционерных обществ (ОАО) и 3,4 % составляют прочие организации.[6]

При классификации юридических лиц используется ряд критериев. Наиболее значимыми из них являются: собственность, на основе которой юридическое лицо образовано; права юридического лица на его имущество; цель деятельности; состав учредителей; способ образования; состав учредительных документов; характер участия собственника имущества (учредителей, участников) в деятельности юридического лица; обязанности по участию своим трудом в деятельности юридического лица и др.

Характеристика организационно-правовых форм юридических лиц приведена в Гражданском кодексе Республики Беларусь.[7] Рассмотрим основные организационно-правовые формы, которым отдают предпочтение белорусские турфирмы.

Хозяйственное общество – это коммерческая организация, учрежденная двумя или более лицами с разделенным на доли (акции) учредителей (участников) уставным фондом. Хозяйственное общество может создаваться в форме акционерного общества (в виде открытого или закрытого), общества с ограниченной ответственностью и общества с дополнительной ответственностью. Участниками хозяйственных обществ могут быть граждане и (или) юридические лица.

Обществом с ограниченной ответственностью (ООО) признается учрежденное двумя или более лицами общество, уставный фонд которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров. Участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Участники общества, внесшие вклады не полностью, несут солидарную ответственность по его обязательствам в пределах стоимости неоплаченной части вклада каждого из участников. Учредительными документами ООО являются учредительный договор, подписанный его учредителями, и утвержденный ими устав. Уставный фонд ООО составляется из стоимости вкладов его участников. Уставный фонд определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов. Высшим органом управления ООО является общее собрание его участников. В ООО

[6] Малое предпринимательство в Республике Беларусь 2009: Статистический сборник. Раздел 1.8 (Число малых предприятий по организационно-правовым формам).

[7] Гражданский кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-З с изменениями и дополнениями. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 6, 2/1650. Глава 4.

Репозиторий ВГУ

создается исполнительный орган (коллегиальный и (или) единоличный), осуществляющий текущее руководство его деятельностью и подотчетный общему собранию его участников. В ООО по решению его учредителей (участников) в соответствии с учредительными документами может создаваться совет директоров (наблюдательный совет). Для проверки и подтверждения достоверности бухгалтерской (финансовой) отчетности ООО оно вправе, а в случаях, предусмотренных законодательными актами, обязано привлекать аудиторскую организацию. Аудит достоверности бухгалтерской (финансовой) отчетности общества может быть также проведен по требованию любого из его участников. Общество с ограниченной ответственностью вправе преобразоваться в акционерное общество, общество с дополнительной ответственностью, хозяйственное товарищество или производственный кооператив, а также в унитарное предприятие в случае, когда в составе общества остался один участник. Участник общества с ограниченной ответственностью вправе продать или иным образом произвести отчуждение своей доли (части доли) в уставном фонде общества одному или нескольким участникам этого общества или самому обществу. Участники общества пользуются преимущественным правом покупки доли (части доли) участника пропорционально размерам своих долей. Участник общества с ограниченной ответственностью вправе в любое время выйти из общества независимо от согласия других его участников.

Обществом с дополнительной ответственностью признается учрежденное двумя или более лицами общество, уставный фонд которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров. Участники такого общества солидарно несут субсидиарную ответственность по его обязательствам своим имуществом в пределах, определяемых учредительными документами общества, но не менее размера, установленного законодательными актами. При экономической несостоятельности (банкротстве) одного из участников его ответственность по обязательствам общества распределяется между остальными участниками пропорционально их вкладам, если иной порядок распределения ответственности не предусмотрен учредительными документами общества. К ОДО применяются правила об ООО, поскольку иное не предусмотрено законодательством. ОДО вправе после уведомления кредиторов уменьшить, но не менее размера, установленного законодательными актами, или увеличить размер дополнительной ответственности своих участников. Кредиторы ОДО вправе при уменьшении размера дополнительной ответственности участников общества потребовать досрочного прекращения или исполнения соответствующих обязательств общества и возмещения им убытков.

Репозиторий ВГУ

В сфере малого бизнеса эти две организационно-правовые формы получили широкое распространение. В ООО отсутствует субсидиарная ответственность участников по долгам общества. Риск только в пределах внесенного вклада. ОДО само расплачивается по своим долгам с кредиторами, а субсидиарная ответственность учредителей наступает только в случае отсутствия имущества у ОДО.

Акционерное общество – это общество, уставный фонд которого разделен на определенное число акций, имеющих одинаковую номинальную стоимость. Участники акционерного общества (акционеры) не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им акций. Различают открытые акционерные общества (ОАО) и закрытые акционерные общества (ЗАО). В ***открытом акционерном обществе*** участник может отчуждать принадлежащие ему акции без согласия других акционеров неограниченному кругу лиц. Такое акционерное общество вправе проводить открытую подписку на выпускаемые им акции и свободную продажу их на условиях, устанавливаемых законодательством. ОАО обязано ежегодно публиковать для всеобщего сведения годовой отчет в объеме, определяемом законодательством. Акционерное общество, участник которого может отчуждать принадлежащие ему акции с согласия других акционеров и (или) ограниченному кругу лиц, признается ***закрытым акционерным обществом***. Закрытое акционерное общество вправе осуществлять только закрытое (среди ограниченного круга лиц) размещение дополнительно выпускаемых акций. Акционеры закрытого акционерного общества имеют преимущественное право покупки акций, продаваемых другими акционерами этого общества. Учредители акционерного общества заключают между собой договор, определяющий порядок осуществления ими совместной деятельности по созданию общества, размер уставного фонда общества, категории выпускаемых акций и порядок размещения, а также иные условия, предусмотренные законодательством об акционерных обществах. Законодательными актами или уставом акционерного общества могут быть установлены ограничения суммарной номинальной стоимости или количества простых (обыкновенных) и (или) привилегированных акций, принадлежащих одному акционеру, либо доли принадлежащих ему таких акций в общем объеме уставного фонда акционерного общества. Акционерное общество вправе по решению общего собрания акционеров увеличить уставный фонд (путем увеличения номинальной стоимости акций или выпуска дополнительных акций) либо уменьшить (путем уменьшения номинальной стоимости акций либо приобретения части акций в целях сокращения их общего количества). Учредительным документом акционерного общества является его устав, утвержденный учредите-

Репозиторий ВГУ

лями. Высшим органом управления в акционерном обществе является общее собрание его акционеров, к исключительной компетенции которого относятся: изменение устава общества, в том числе изменение размера его уставного фонда; избрание членов совета директоров (наблюдательного совета) и ревизионной комиссии (ревизора) общества и досрочное прекращение их полномочий; утверждение годовых отчетов, бухгалтерских балансов, счетов прибыли и убытков общества и распределение его прибыли и убытков; решение о реорганизации или ликвидации общества. В обществе с числом акционеров более пятидесяти создается совет директоров (наблюдательный совет). Исполнительный орган общества может быть коллегиальным (правление, дирекция) и (или) единоличным (директор, генеральный директор). Он осуществляет текущее руководство деятельностью общества и подотчетен совету директоров (наблюдательному совету) и общему собранию акционеров. Акционерное общество должно ежегодно проводить аудит достоверности годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности. Аудит деятельности акционерного общества должен быть проведен во всякое время по требованию акционеров, являющихся в совокупности владельцами десяти или более процентов акций этого общества. Акционерное общество может быть реорганизовано или ликвидировано добровольно по решению общего собрания акционеров. Акционерное общество вправе преобразоваться в общество с ограниченной ответственностью, общество с дополнительной ответственностью, хозяйственное товарищество или в производственный кооператив, а также в унитарное предприятие в случае, когда в составе общества остался один участник.

Открытое акционерное общество – это самая высокая степень организационной формы коммерческой организации. Через нее можно привлечь больше инвестиций для организации крупного производства. Однако если устанавливать низкую номинальную стоимость акций, это приведет к увеличению числа мелких акционеров и вызовет дополнительные трудности при решении задач на общем собранием акционеров.

Закрытое акционерное общество как организационная форма в западных странах не существует. Она присуща только странам на постсоветском пространстве. Данная организационно-правовая форма схожа с ООО, но, поскольку это акционерное общество, оно должно также, как ОАО выполнять все действия, связанные с выпуском, регистрацией и обращением акций, а следовательно несет больше затрат по сравнению с ООО.

Производственным кооперативом (артелью) признается коммерческая организация, участники которой обязаны внести имущественный паевой взнос, принимать личное трудовое участие в его дея-

Репозиторий ВГУ

тельности и нести субсидиарную ответственность по обязательствам производственного кооператива в равных долях, если иное не определено в уставе, в пределах, установленных уставом, но не меньше величины полученного годового дохода в производственном кооперативе. Учредительным документом производственного кооператива является устав, утверждаемый общим собранием его членов. Число членов кооператива не должно быть менее трех. Имущество, находящееся в собственности производственного кооператива, делится на паи его членов в соответствии с уставом кооператива. Член кооператива обязан внести к моменту регистрации кооператива не менее десяти процентов паевого взноса, а остальную часть – в течение года с момента регистрации, если менее продолжительный срок не предусмотрен учредительными документами кооператива. Прибыль кооператива распределяется между его членами в соответствии с их трудовым участием, если иной порядок не предусмотрен уставом кооператива. Высшим органом управления кооперативом является общее собрание его членов. Исполнительными органами кооператива являются правление и (или) его председатель. Они осуществляют текущее руководство деятельностью кооператива и подотчетны наблюдательному совету и общему собранию членов кооператива. Членами наблюдательного совета и правления кооператива, а также председателем кооператива могут быть только члены кооператива. Член кооператива не может одновременно быть членом наблюдательного совета и членом правления либо председателем кооператива. Член кооператива вправе по своему усмотрению выйти из кооператива. В этом случае ему должна быть выплачена стоимость пая или выдано имущество, соответствующее его паю, а также осуществлены другие выплаты, предусмотренные уставом кооператива. Член кооператива может быть исключен из кооператива по решению общего собрания в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, возложенных на него уставом кооператива, а также в других случаях, предусмотренных законодательством о производственных кооперативах и уставом кооператива. Производственный кооператив может быть добровольно реорганизован или ликвидирован по решению общего собрания его членов.

Унитарным предприятием признается коммерческая организация, не наделенная правом собственности на закрепленное за ней собственником имущество. Имущество унитарного предприятия является неделимым и не может быть распределено по вкладам (долям, паям), в том числе между работниками предприятия. В форме унитарных предприятий могут быть созданы государственные (республиканские или коммунальные) унитарные предприятия либо частные унитарные предприятия. Имущество частного унитарного предприятия находится в частной собственности физического лица (совместной

Репозиторий ВГУ

собственности супругов) либо юридического лица и принадлежит такому предприятию на праве хозяйственного ведения. Имущество дочернего унитарного предприятия находится в собственности собственника имущества предприятия-учредителя и принадлежит дочернему предприятию на праве хозяйственного ведения. Долевая собственность на имущество унитарного предприятия не допускается. Органом управления унитарного предприятия является руководитель, который назначается собственником имущества либо уполномоченным собственником органом и ему подотчетен. Унитарное предприятие отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом. Унитарное предприятие не несет ответственности по обязательствам собственника его имущества, за исключением случаев, предусмотренных Гражданским Кодексом.

Частное унитарное предприятие является наиболее простой организационно-правовой формой бизнеса, не требующей значительных затрат времени и средств на его организацию, а, следовательно, сопряжено с меньшими потерями в случае неудачи. В дальнейшем, при необходимости привлечения партнера/ов, имеющего капитал, при расширении круга выполняемых работ (оказываемых услуг) имеет смысл перерегистрации бизнеса в другую организационно-правовую форму, предоставляющую большие финансовые возможности, но одновременно предполагающую определенные права и обязанности его участников, а также обязательства перед наемными работниками. В качестве таких форм наиболее целесообразными являются общество с ограниченной ответственностью (ООО) и общество с дополнительной ответственностью (ОДО).

Частное унитарное предприятие – это уникальная организационная форма, присущая только белорусскому законодательству. В России собственником унитарного предприятия может быть только государство. Эту организационно-правовую форму стоит выбирать тем, кто хотел бы единолично управлять своим имуществом и оставаться его собственником после образования юридического лица.

Наиболее привлекательными организационно-правовыми формами деятельности туристских предприятий Витебщины являются общество с ограниченной ответственностью, общество с дополнительной ответственностью, а также унитарное предприятие (Приложение № 1).

Репозиторий ВГУ

Лекция 2. Основные этапы организации турфирмы

Цель лекции: проанализировать основные государственные акты по правовому регулированию предпринимательской деятельности, рассмотреть процедуры государственной регистрации юридических лиц туристской деятельности, а также порядок сертификации туристских услуг.

План лекции:

2.1. Государственная регистрация турфирмы

2.2. Сертификация туристских услуг

2.1. Государственная регистрация турфирмы

Как и всякое явление в социально-экономической жизни общества, предпринимательская деятельность подвергается правовому регулированию со стороны государства. Такое регулирование определяет ее место в экономике, соотношение с другими элементами хозяйственной деятельности, придает предпринимательской деятельности легальный и упорядоченный характер. Осуществляемая легально, предпринимательская деятельность подвергается правовой защите со стороны государства. Как следствие, обеспечиваются права и законные интересы физических и юридических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью, защищаются интересы общества и государства.

Согласно белорусскому законодательству все хозяйствующие субъекты в малом бизнесе подлежат государственной регистрации. Порядок регистрации четко определен Положением о государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования[8]. Регистрация позволяет осуществлять контроль за деятельностью предпринимателей и предприятий, поступлением налогов в государственный и местные бюджеты, порядком уплаты других платежей. Регистрация турфирм как юридических лиц осуществляется облисполкомами, Брестским, Витебским, Гомельским, Гродненским, Минским, Могилевским горисполкомами. Облисполкомы вправе делегировать часть своих полномочий по государственной регистрации субъектов хозяйствования другим местным исполнительным и распорядительным органам, а названные горисполкомы – соответствующим администрациям районов в городах.

[8] Положение о государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования, утвержденное Декретом Президента Республики Беларусь № 1 от 16.09.2009 г.

Репозиторий ВГУ

До подачи в регистрирующий орган для государственной регистрации документов, собственник имущества, учредители (участники) создаваемой организации должны:

- ✓ согласовать с регистрирующим органом наименование коммерческой организации;
- ✓ определить предполагаемое место размещения организации;
- ✓ принять решение о создании коммерческой организации и подготовить ее устав (учредительный договор – для коммерческой организации, действующей только на основании учредительного договора);
- ✓ сформировать уставный фонд.

Порядок согласования наименований регулируется Положением о порядке согласования наименований коммерческих и некоммерческих организаций[9]. Согласованию подлежат наименования вновь создаваемых юридических лиц и действующих юридических лиц. Для согласования наименования в регистрирующий орган заявителями представляются следующие документы: заявление; копия документа, подтверждающего в установленном порядке полномочия заявителя. При обращении в регистрирующий орган заявитель может предложить для согласования один или несколько вариантов наименований юридического лица, причем количество таких вариантов не ограничено. Наименования, которые уже зарегистрированы (или зарезервированы) в базе данных Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, не могут быть согласованы. На официальном сайте Министерства юстиции[10] в глобальной компьютерной сети Интернет размещен специальный сервис, который позволяет еще до обращения в регистрирующий орган проверить выбранное наименование с помощью перечня уже согласованных (зарезервированных) наименований юридических лиц. На 1 января 2010 года он содержал 304241 наименование. Согласованию подлежат полное и сокращенное наименования. Наименование юридического лица должно указываться на русском и белорусском языках. Согласование предложенного заявителем варианта наименования юридического лица производится уполномоченным сотрудником регистрирующего органа на основании заявления, поступившего по почте, в течение двух рабочих дней, по заявлению, поданному при личном обращении, – в присутствии заявителя в день обращения.

В Положении также указывается, что коммерческая организация обязана иметь специальное наименование, то есть индивидуализи-

---

[9] Положение о порядке согласования наименований коммерческих и некоммерческих организаций, утвержденное Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 5 февраля 2009 года №154.

[10] Сайт Министерства юстиции - www.minjust.by

Репозиторий ВГУ

рующую юридическое лицо часть наименования, содержащуюся в кавычках. Не допускаются к согласованию в качестве наименований:

1) официальные названия государств, в том числе бывших (как полные, так и сокращенные), за исключением случаев согласования наименований юридических лиц, создаваемых по решению государственных органов и организаций либо им подчиняющихся, а также слова, производные от таких наименований;

2) наименование вида юридического лица, не соответствующее его организационно-правовой форме;

3) аббревиатуры организационно-правовых форм юридических лиц;

4) наименования юридических лиц, совпадающие с наименованиями государственных органов;

5) наименования юридического лица, использование которых противоречит общественным интересам, принципам гуманности и морали;

6) собственные имена лиц, если они не совпадают с именем учредителей и учредители не получили разрешения таких лиц (их наследников);

7) псевдонимы известных лиц;

8) наименования юридических лиц, совпадающие с наименованиями, зарегистрированными или общепризнанными в иностранных государствах;

9) наименования, состоящие из одних цифровых обозначений либо менее чем из трех знаков (цифровых обозначений и (или) букв);

10) наименования юридических лиц, исключенных из ЕГР;

11) наименования юридических лиц, содержащих аббревиатуры, совпадающие с общепризнанными;

12) полные и сокращенные наименования международных и межправительственных организаций.

Согласование фамилий, псевдонимов известных лиц в качестве наименований юридических лиц может быть произведено только с разрешения поименованных лиц и их наследников, которым принадлежит исключительное право на них, за исключением случаев совпадения таких фамилий, псевдонимов с именами учредителей.

Юридическое лицо может иметь ***сокращенное наименование***, то есть наименование, определяемое в целях упрощения взаимоотношений между участниками гражданского оборота собственником имущества юридического лица (учредителями, участниками) в учредительных документах при наличии сложного и многословного полного наименования юридического лица. В сокращенном наименовании коммерческой организации указываются ***аббревиатура органи-***

Репозиторий ВГУ

зационно-правовой формы и специальное наименование с учетом требований (табл. 2).

Таблица 2

Сокращенное наименование юридического лица

Организационно-правовая форма	Аббревиатура на русском языке	Аббревиатура на белорусском языке
Открытое акционерное общество	ОАО	ААТ
Закрытое акционерное общество	ЗАО	ЗАТ
Общество с ограниченной ответственностью	ООО	ТАА
Общество с дополнительной ответственностью	ОДО	ТДА
Полное товарищество	ПТ	ПТ
Коммандитное товарищество	КТ	КТ
Производственный кооператив	ПК	ВК
Крестьянское (фермерское) хозяйство	КФХ	СФГ

В сокращенном наименовании унитарных предприятий, имущество которых находится в государственной собственности, независимо от характера деятельности указываются только слова «государственное предприятие» и частных унитарных предприятий – «частное предприятие», а также специальное наименование. В сокращенном наименовании указание в виде аббревиатуры организационно-правовой формы таких предприятий не допускается.

Сокращения в специальном наименовании коммерческих организаций не допускаются, за исключением, когда такое сокращение по первым буквам многословного специального наименования образовывает аббревиатуру, не являющуюся специальным наименованием другой коммерческой организации. Коммерческие организации с иностранными инвестициями вправе использовать в своем полном наименовании указание на присутствие иностранного инвестора словами «иностранное», «совместное». Коммерческие организации с иностранными инвестициями могут использовать в своем сокращенном наименовании аббревиатуру с буквами «И», «С», а унитарные коммерческие организации с иностранными инвестициями – слово «ино-

Репозиторий ВГУ

странное». В этом случае при выходе из состава юридического лица, включении в состав юридического лица иностранного инвестора наименование юридического лица с учетом наступивших указанных обстоятельств подлежит изменению.

Согласованное наименование юридического лица регистрирующим органом вносится в базу данных согласованных наименований ЕГР и размещается в глобальной компьютерной сети Интернет на официальном сайте Министерства юстиции.

Государственная регистрация юридического лица производится по месту его нахождения. **Место нахождения юридического лица** определяется местом нахождения его постоянно действующего исполнительного органа (административно-территориальная единица, населенный пункт, а также дом, квартира или иное помещение, если они имеются), а в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа – иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности.

Местонахождением частного унитарного предприятия может являться жилое помещение (квартира, жилой дом) физического лица – собственника имущества частного унитарного предприятия в одном из следующих случаев: 1) жилое помещение принадлежит ему на праве собственности (находится в долевой или совместной собственности) – с согласия иного собственника (всех собственников), а также всех совершеннолетних членов его семьи (и членов семьи всех собственников), проживающих в этом помещении; 2) он постоянно проживает в жилом помещении (за исключением жилого помещения государственного жилищного фонда), о чем свидетельствуют отметка в документе, удостоверяющем личность, либо сведения в карточке регистрации (домовой книге), – с согласия собственника (всех собственников) жилого помещения частного жилищного фонда, а также проживающих в данном помещении всех совершеннолетних членов семьи собственника (всех собственников). При этом с собственника жилого помещения взимаются плата за коммунальные услуги и иные платежи, связанные с эксплуатацией такого помещения, в порядке, определяемом Советом Министров Республики Беларусь.

Важным подготовительным этапом является разработка **учредительных документов** и формирование уставного фонда, который будет использоваться затем для ведения хозяйственной деятельности. Содержание этих документов в общих чертах определено Гражданским кодексом. Так в статье 48 говориться, что юридическое лицо действует на основании устава и (или) учредительного договора. Учредительный договор юридического лица заключается, а устав утверждается собственником имущества (учредителями, участниками). За-

Репозиторий ВГУ

конодательными актами может устанавливаться иной порядок утверждения уставов юридических лиц.

В уставе, учредительном договоре юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, цели деятельности, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержаться иные сведения, предусмотренные настоящим Кодексом и законодательством о юридических лицах соответствующего вида.

В учредительном договоре учредители (участники) обязуются создать юридическое лицо, определяют порядок совместной деятельности по его созданию, условия передачи ему своего имущества и участия в его деятельности. Кроме сведений, указанных в части первой настоящего пункта, в учредительном договоре должны определяться также условия и порядок распределения между участниками прибыли и убытков, выхода участников из его состава иные сведения, предусмотренные законодательством о юридических лицах со ответствующего вида. По согласию учредителей (участников) в учредительный договор могут быть включены и другие условия.

При создании коммерческой организации формируется **уставный фонд** этой организации в порядке, установленном законодательством. Для коммерческих организаций в форме ООО и ОДО на сегодняшний день законодательство не устанавливает минимального размера уставного фонда и учредители могут устанавливать его размер самостоятельно. Для ЗАО и ОАО законодательством устанавливаются минимальные размеры уставных фондов (100 базовых величин для закрытых акционерных обществ и 400 базовых величин для открытых акционерных обществ). Вкладом в уставный фонд коммерческой организации могут быть вещи, включая деньги и ценные бумаги, иное имущество, в том числе имущественные права, либо иные отчуждаемые права, имеющие оценку их стоимости. Оценка стоимости неденежного вклада в уставный фонд коммерческой организации подлежит экспертизе достоверности такой оценки в случаях и порядке, предусмотренных законодательством. В уставный фонд коммерческой организации не может быть внесено имущество, если право на отчуждение этого имущества ограничено собственником, законодательством или договором. Законодательными актами могут быть установлены и иные ограничения в отношении имущества, вносимого в качестве вклада в уставный фонд коммерческой организации. Если по окончании второго и каждого последующего финансового года стоимость чистых активов коммерческой организации окажется менее уставного фонда, такая организация обязана объявить и зарегистрировать в установленном порядке уменьшение своего уставного фонда. Если стоимость указанных активов менее определенного законодательст-

Репозиторий ВГУ

вом минимального размера уставного фонда, эта коммерческая организация подлежит ликвидации в установленном порядке.

Государственная регистрация субъектов хозяйствования осуществляется на основании заявительного принципа в день подачи документов, необходимых для ее проведения. Для государственной регистрации коммерческих и некоммерческих организаций, в том числе коммерческих организаций с иностранными инвестициями, в регистрирующий орган представляются:

- заявление о государственной регистрации;
- устав (учредительный договор – для коммерческой организации, действующей только на основании учредительного договора) в двух экземплярах без нотариального засвидетельствования, его электронная копия;
- легализованная выписка из торгового регистра страны учреждения или иное эквивалентное доказательство юридического статуса организации в соответствии с законодательством страны ее учреждения (выписка должна быть датирована не позднее одного года до подачи заявления о государственной регистрации) с переводом на белорусский или русский язык (подпись переводчика нотариально удостоверяется) – для учредителей, являющихся иностранными организациями;
- копия документа, удостоверяющего личность, с переводом на белорусский или русский язык – для учредителей, являющихся иностранными физическими лицами;
- оригинал либо копия платежного документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

При подаче заявления о государственной регистрации граждане предъявляют документы, удостоверяющие личность, а также документы, подтверждающие их полномочия, если они представляют интересы юридического или физического лица. Регистрирующие органы принимают документы, представленные для государственной регистрации, рассматривают их состав и содержание заявления о государственной регистрации, при необходимости разъясняют лицам, представляющим такие документы, правила их представления и оформления, предусмотренные законодательством. ***В день подачи документов,*** представленных для государственной регистрации, уполномоченный сотрудник регистрирующего органа:

- ставит на уставе (учредительном договоре – для коммерческой организации, действующей только на основании учредительного договора), изменениях и (или) дополнениях, внесенных в устав (учредительный договор) юридического лица, штамп, свидетельствующий о проведении государственной регистрации, выдает один экземпляр устава (учредительного договора) лицу, его представившему, и вносит в

Репозиторий ВГУ

Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей запись о государственной регистрации субъекта хозяйствования, изменений и (или) дополнений, вносимых в устав (учредительный договор) юридического лица, свидетельство о государственной регистрации индивидуального предпринимателя;

- представляет в Министерство юстиции необходимые сведения о субъектах хозяйствования для включения их в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Юридическое лицо ***считается зарегистрированным*** с даты проставления штампа на его уставе (учредительном договоре – для коммерческой организации, действующей только на основании учредительного договора) и внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Свидетельство о государственной регистрации установленного Советом Министров Республики Беларусь образца выдается не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи документов для государственной регистрации.

Наличие у юридического лица устава (учредительного договора – для коммерческой организации, действующей только на основании учредительного договора) со штампом, свидетельствующим о проведении государственной регистрации является основанием ***для обращения за изготовлением печатей*** (штампов) в организации, осуществляющие в установленном порядке данный вид деятельности, а также за совершением иных юридически значимых действий. Получения специальных разрешений на изготовление печатей (штампов) не требуется.

Регистрирующий орган в течение пяти рабочих дней со дня внесения в Единый государственный регистр юридических лиц выдает документы, подтверждающие ***постановку на учет*** в налоговых органах, органах государственной статистики, органах Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты, регистрацию в Белорусском республиканском унитарном страховом предприятии «Белгосстрах». По желанию юридического лица свидетельство о государственной регистрации может быть выдано одновременно с данными документами. Министерство юстиции вносит запись о включении субъекта хозяйствования в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей датой внесения регистрирующим органом соответствующей записи о государственной регистрации субъекта хозяйствования в данном регистре. За государственную регистрацию взимается государственная пошлина в установленном законодательством размере.

Репозиторий ВГУ

Таким образом, государственная регистрация турфирмы – это формальная процедура, в результате которой исполнительный комитет юридически узаконивает создание юридического лица. В эту процедуру входят действия как самого учредителя (учредителей) по сбору и предоставлению необходимых документов, соблюдению иных формальностей, так и действия государственного служащего, совершающего запись о возникновении организации в специальный реестр. После регистрации туристское предприятие приобретает особый юридический статус (правоспособность), становясь субъектом права. Этот статус дает возможность предприятию иметь принадлежащее ему имущество, нести самостоятельную ответственность и заключать сделки от своего имени.

Следует отметить, что с 1 февраля 2009 года юридическое лицо вправе заниматься любыми видами деятельности, не указывая их в уставе, при условии получения (в случае необходимости) лицензии и (или) сертификата. То есть турфирма может осуществлять и иную хозяйственную деятельность. При этом с точки зрения правильности выбора деловой стратегии, желательна корреляция других направлений работы с туризмом (например, организация гостиницы, придорожного сервиса и т.п.).

2.2. Сертификация туристских услуг

Сертификация продукции - это деятельность специально уполномоченных государственных органов и заинтересованных субъектов хозяйствования, направленная на подтверждение соответствия продукции, работ, услуг требованиям, установленным законодательными актами и стандартами в отношении данной продукции, работ, услуг. ***Сертификат соответствия*** – это документ, выданный по правилам системы сертификации для удостоверения соответствия объекта оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.[11] Подтверждение соответствия может носить ***обязательный или добровольный характер***. Обязательное подтверждение соответствия может осуществляться в формах обязательной сертификации и декларирования соответствия. Добровольное подтверждение осуществляется в форме добровольной сертификации.

Основными ***целями*** сертификации являются:

- обеспечение безопасности продукции для жизни, здоровья и имущества населения, а также охраны окружающей среды;

[11] Об оценке соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации. Закон Республики Беларусь от 5.01.2004 № 269-З с изменениями и дополнениями. Ст. 1.

Репозиторий ВГУ

- подтверждение соответствия показателей качества продукции, заявленной изготовителем или продавцом, требованиям действующих законодательных актов и стандартов;
- создание условий для участия изготовителей и продавцов продукции в международной торговле и повышения конкурентоспособности продукции;
- защита рынка Республики Беларусь от некачественной и небезопасной импортной продукции.

Сертификация туристических услуг включает следующие ***этапы***:

1. Оценка исполнителя услуг:

- оценка на месте служебного помещения, его соответствия профессиональным требованиям;
- оценка материально-технического обеспечения процесса;
- анализ организационной структуры предприятия;
- анализ уровня квалификации персонала, сведений о повышении уровня квалификации.

2. Оценка процесса предоставления услуг

- проверка наличия нормативно-правовых документов, регулирующих туристическую деятельность;
- проверка правильности оформления технологических документов по турам (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий и т. д.), в соответствии с требованиями стандартов;
- анализ договоров с клиентами, с партнерами;
- проверка наличия рекламно-информационных материалов.

3. Оценка результата предоставления услуг

- изучение документов, отражающих качество предоставляемых услуг (результаты проверок контролирующими органами, обращения граждан, результаты анкетирования туристов);
- проверка процедуры реагирования туристической фирмы на жалобы клиентов, относящиеся к сфере деятельности исполнителя услуги, проведения корректирующих мероприятий при возникновении отклонений.

Перечень продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в нашей стране периодически пересматривается и утверждается Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь.

Репозиторий ВГУ

В 2006 году постановлением Госстандарта в Республике Беларусь ***была введена обязательная сертификация*** туристических услуг с целью упорядочения деятельности туристических предприятий, введения их в нормативное правовое поле, регулирующее данный вид деятельности, повышения безопасности туристических услуг и их качества. У турфирм в то время существовали проблемы с подбором персонала, составлением штатного расписания, разработкой должностных инструкций. Программы туров часто не соответствовали требованиям нормативных документов, договоры с туристами заключались в нарушение законодательства, а договоры с партнерами носили чисто формальный характер. Были сложности с разработкой путевой информации и технологических карт на маршруты. Поэтому в рамках обязательной сертификации предприятиям-заявителям туристических услуг оказывалась профессиональная консультация по всем вопросам, касающимся деятельности турфирмы. Также выдавался комплект документов необходимых для работы (образцы договоров, технологических карт, информационных листков, памяток по безопасности, программ туров и пр.), подготовленный с учетом действующего в Республике Беларусь законодательства. Это способствовало процессу адаптации турфирм на рынке туристских услуг и осуществлению туристской деятельности в соответствии с требованиями технических нормативных актов и законодательства в сфере туризма. Данные мероприятия тем самым, способствовали и созданию действенной основы для защиты прав потребителей туристских услуг. На протяжении времени действия сертификата соответствия турфирма могла получать методическую и квалифицированную юридическую помощь со стороны сертифицирующего органа. Для турфирм этот вопрос был важным, т.к. у многих в штате не было юриста.

С 9 марта 2009 года постановлением Госстандарта сертификация туристических услуг была ***переведена в разряд добровольных процедур***. Однако большинство туристических компаний, осознавая важность и эффективность данной процедуры, продлевают действие сертификата соответствия. В Национальном агентстве по туризму считают, что действия данных туристских предприятий абсолютно оправданы, так как:

- стандарты существовали и будут существовать, поскольку в них определены требования, обеспечивающие безопасность туристов, а требования безопасности обязательны для исполнения, поэтому любой контролирующий орган вправе проверить их соблюдение;

- турфирмы, прошедшие сертификацию, всегда могут рассчитывать на квалифицированную помощь со стороны органа по сертификации по любым вопросам, касающимся предмета деятельности;

Репозиторий ВГУ

- для издания каталогов, размещения рекламы на сайте Национального агентства по туризму, при организации международных выставок привлекаются сертифицированные фирмы;

- сертификат является документом, подтверждающим безопасность оказываемых услуг, профессионализм и серьезность намерений турфирм.

Лекция 3. Организационное оформление турфирмы

Цель лекции: проанализировать различные подходы к разработке оптимальной организационной структуры турфирмы, рассмотреть требования к оформлению офиса и формированию штата турфирмы.

План лекции:

3.1. Обоснование организационной структуры турфирмы
3.2. Офис турфирмы
3.3. Формирование штата турфирмы
3.4. Прекращение деятельности турфирмы

3.1. Обоснование организационной структуры турфирмы

Эффективность функционирования туристской фирмы зависит от того, насколько грамотно разработана ее организационная структура и насколько она соответствует поставленным целям. Под **организационной структурой** понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого. Основными элементами организационной структуры турфирмы являются звенья (отделы, подразделения, сотрудники), уровни (ступени) управления и связи между ними – горизонтальные и вертикальные. ***Звенья*** управления в турфирме определяются ее масштабами. В небольших туристских организациях с малочисленным штатом управленческие звенья представлены отдельными специалистами. Крупные туристские организации формируют структурные подразделения, ориентированные на выполнение соответствующих функций управления. Связи между структурными подразделениями носят горизонтальный характер. ***Уровни*** управления отражают иерархическое построение организации. Связи между различными уровнями являются вертикальными и отражают систему соподчинения в организации. ***Горизонтальные*** и ***вертикальные связи*** в организационной структуре туристской фирмой могут носить линейный характер (обмен информацией между линейными руководителями) и функциональный характер (обмен ин-

Репозиторий ВГУ

формацией по тем или иным функциям управления), что характеризует тип организационной структуры фирмы. Элементы организационной структуры взаимозависимы: изменения каждого из них (числа элементов и уровней, числа и характера связей и полномочий персонала) вызывают необходимость пересмотра всех остальных. Так, постановка новой организационной задачи (например, работа с новым туристским сегментом, расширение рекламной деятельности, освоение нового туристского региона) предполагает решение ряда вопросов, например, о возможности создания нового структурного подразделения, его составе, функциях и т.п.

Таким образом, организационная структура может быть еще определена как формальные правила, разработанные руководством фирмы для разделения труда и распределения должностных обязанностей среди работников, определения нормы управления и системы соподчинения, а также для координации задач организации. Организационная структура турфирмы документально фиксируется в графических схемах структуры (рис 1), штатных расписаниях персонала, положениях о подразделениях, должностных инструкциях исполнителей.

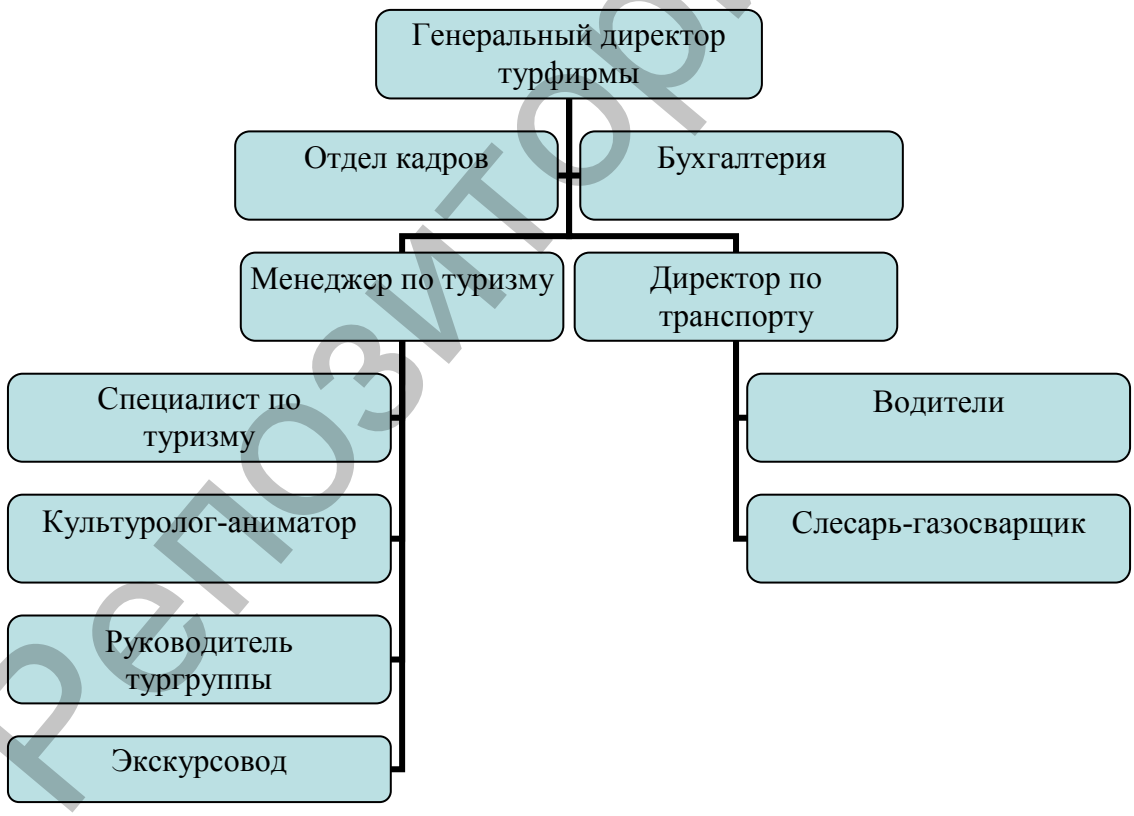

Рис. 1. **Организационная структура турфирмы**

В процессе обоснования организационной структуры турфирмы решаются следующие задачи: определяется тип организационной

Репозиторий ВГУ

структуры; уточняются количество и состав отделов и более крупных структурных подразделений по уровням управления, численность административно-управленческого персонала, характер соподчиненности между звеньями управления; рассчитываются затраты на содержание аппарата управления.

Наиболее простая и распространенная система соподчиненности называется **линейной организационной структурой**, в которой четко отражена передача власти от верхних уровней управления к нижним. Туристские фирмы, организованные по типу линейной структуры, пользуются рядом практических преимуществ. Благодаря тому, что в линейной организации менеджеры четко представляют себе свою сферу полномочий по принятию решений, этот процесс существенно ускоряется, упрощается поддержание дисциплины, а также легко устанавливаются каналы делового общения, которое носит непосредственный характер. Кроме того, благодаря простоте линейной организации она обходится дешевле. Вместе с тем в линейной организации имеются определенные недостатки. Поскольку решения принимаются в централизованном порядке, работники более низких уровней лишены возможности освоения опыта, необходимого им для продвижения по служебной лестнице. Юридические и финансовые сложности в деятельности фирмы требуют порой специальных знаний, которыми ее руководитель может не обладать. Расширение масштабов деятельности компании может повлечь за собой такое увеличение уровней соподчиненности, которое, в свою очередь, замедлит обмен информацией и принятие решений.

Более сложная система, известная под названием **линейно-штабной организационной структуры**, возникла под воздействием необходимости сочетать специализацию с управленческим контролем. В организации этой формы четко выражена соподчиненность сверху донизу, но она также включает в себя функциональные группы работников, находящихся под непосредственным началом административного аппарата. Представители аппарата не входят в структуру соподчиненности линейной организации. Таким образом, линейная организация охватывает управление основной деятельностью организации, а административный аппарат дополняет линейную организационную структуру, предоставляя консультации и специализированные услуги. Главное преимущество линейно-штабной организационной структуры состоит в возможности подключать специалистов в конкретных областях, как например, юриста, экономиста, бухгалтера, секретаря-референта и др., к формальной структуре соподчинения.

При разработке организационной структуры туристской фирмы важным этапом является ***формирование структурных подразделений***, что означает подразделение работников по отделам и более

Репозиторий ВГУ

крупным структурным единицам, необходимых для реализации поставленных целей. Отделы могут быть сформированы в соответствии с функцией (виды деятельности), специализацией (по продукции, технологическому процессу, клиентуре или географии деятельности), а также по командам (включая управляющего проектом), матрицам (сочетание функциональных и специализированных подразделений) и сетям (организации, связанные между собой электронной системой и выполняющие жизненно важные функции). Такие типы подразделений не исключают друг друга, поэтому в одной и той же организации могут использоваться несколько из них.

Формирование структурных подразделений работников ***в соответствии с функцией*** осуществляется в зависимости от схожести их навыков, опыта, сферы деятельности и используемых ресурсов. К наиболее типичным функциональным подразделениям относятся туристский и маркетинговый отделы, транспортный и финансовый отделы, отдел кадров и бухгалтерия.

Как показано на рисунке 2, в турфирме действуют четыре основных функциональных отдела: транспортный, бухгалтерия, отдел маркетинга и отдел по туризму. Каждый отдел работает более или менее независимо от других, имея собственное руководство и штаты, служебное расписание и т. д. Отделы взаимодействуют между собой, но лишь на определенных уровнях и по конкретным вопросам.

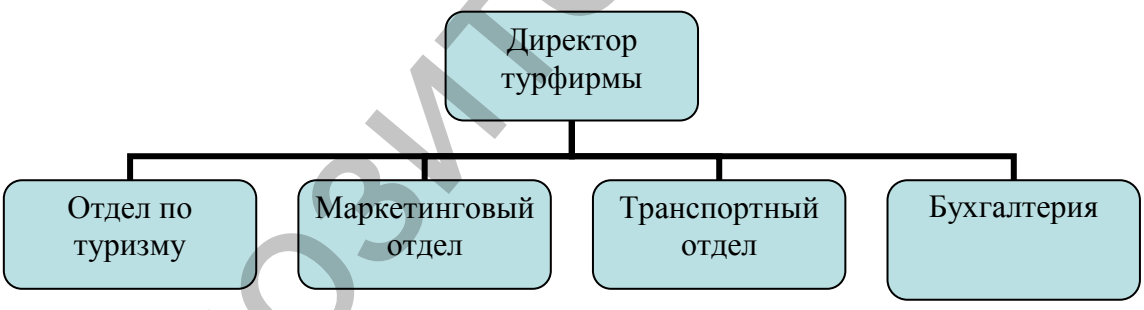

Рис. 2. **Подразделение на отделы по функциям**

Подразделение по функциям дает организациям определенные преимущества. Оно способствует эффективному использованию ресурсов, более глубокому овладению навыками, открывает перед работниками ясные перспективы профессионального роста, централизует принятие решений, что позволяет менеджерам высшего звена поддерживать единое направление деятельности, облегчает деловое общение и координацию работы отделов (поскольку все виды деятельности взаимосвязаны). К недостаткам подразделения по функциям относятся: образование барьеров между различными отделами, медленная приспособляемость к изменениям окружающей обстановки (так

Репозиторий ВГУ

как нововведения и изменения требуют участия в них сразу нескольких отделов) и возможность зайти слишком далеко в специализации и разделении труда, что приводит к отчуждению работников от результатов своего труда.

Формирование структурных подразделений ***в соответствии со специализацией*** означает, что отделы формируются в соответствии с единообразием продукции, производственного процесса, круга покупателей или географии деятельности. В такой структуре каждое подразделение – это самостоятельная единица, обладающая всеми функциональными ресурсами, необходимыми для достижения цели. То есть такой структурной единице практически не требуется поддержка других подразделений.

Продуктовое подразделение – это единица специализированной структуры, основанной на виде выпускаемой продукции. В продуктовом типе организационной структуры туристской фирмы в основу разделения труда положено различие оказываемых туристских услуг либо реализуемых туристских продуктов. Данная структура характерна для тех туроператорских и турагентских компаний, где есть отдел внутреннего туризма, отдел выездного туризма, отдел въездного туризма и т.д. Однако, как уже было сказано ранее, в небольших туристских организациях с малочисленным штатом структурные подразделения обычно представлены отдельными специалистами (рис. 3).

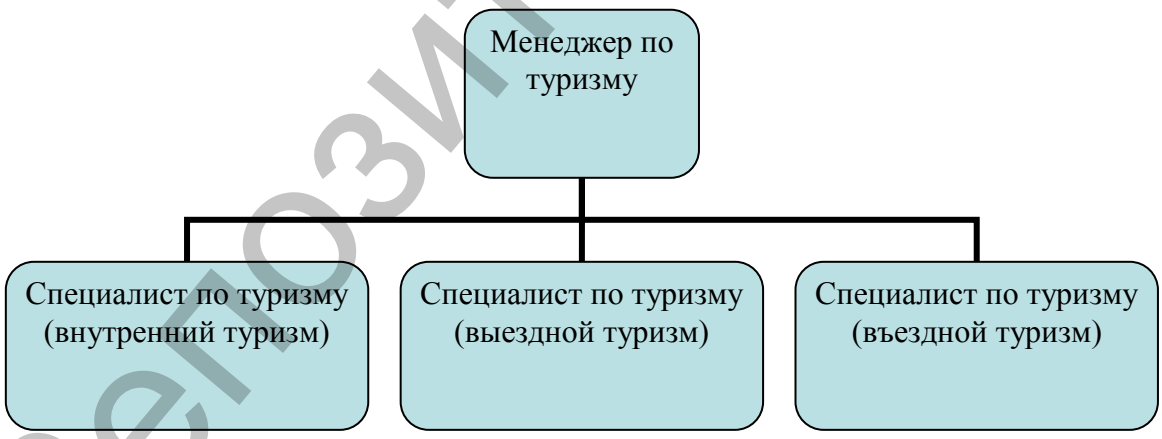

Рис. 3. **Продуктовое подразделение**

Технологическое подразделение – это единица специализированной структуры, основанной на ключевых этапах процесса производства продукции. Так процесс формирования тура для последующей его продажи потребителям является своего рода производственной деятельностью туроператора. И в зависимости от его специализации, масштабов деятельности, сезонности предлагаемых туров и их

Репозиторий ВГУ

новизны этот процесс может носить более или менее постоянный характер и состоять из ряда последовательных этапов.

Первоначально разрабатывается замысел тура и осуществляется поиск поставщиков услуг. Затем происходит комплектация тура из услуг партнеров или поставщиков на основе их реального предложения. Следующим этапом является разработка комплекса мероприятий по продвижению туристского продукта. После этого осуществляется планирование основных показателей сбыта на конкретный период времени. Таким образом, технологическое подразделение в турфирме может быть сформировано в соответствии с этими этапами (рис. 4).

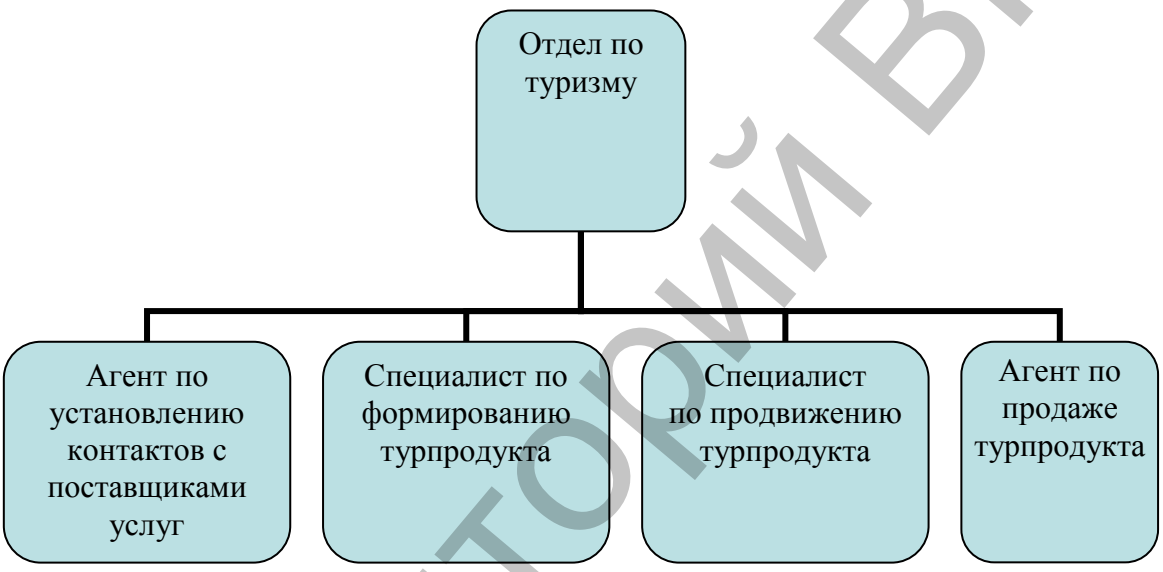

Рис. 4. **Технологическое подразделение**

Потребительское подразделение – это единица специализированной структуры, ориентированной на конкретные категории потребителей. Организационная структура по принципу клиентуры основывается на существовании «ключевых клиентов». К примеру, в деловом туризме такими являются коммерческие организации. Для их обслуживания в турфирме создается отдел по работе с корпоративными клиентами.

Репозиторий ВГУ

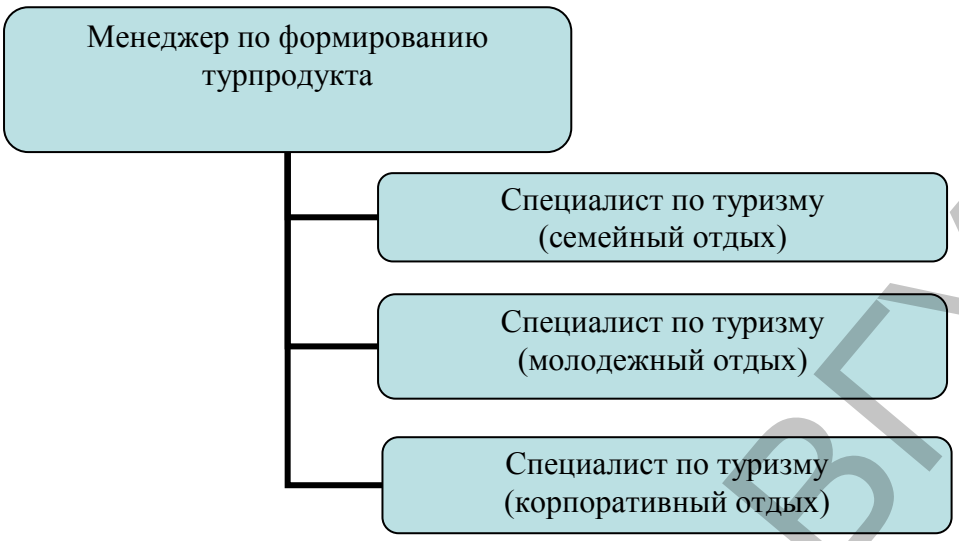

Рис. 5. **Потребительское подразделение**

Такой дифференцированный подход может иметь место в крупной турфирме, обладающей достаточными ресурсами и персоналом, позволяющими для каждого сегмента потребителей разработать эффективную маркетинговую программу. Однако с учетом масштабов туристского предпринимательства и их организационно-правовых форм, можно сделать предположение, что данными направлениями в турфирме, скорее всего, будут заниматься не конкретные структурные подразделения, а отдельные специалисты (рис. 5).

Территориальное подразделение – это единица специализированной структуры, основанной на географическом положении организации. Территориальная организационная структура характерна для туристских организаций, имеющих свои структурные подразделения в других населенных пунктах, например: офисы, пункты продажи, представительства (рис. 6).

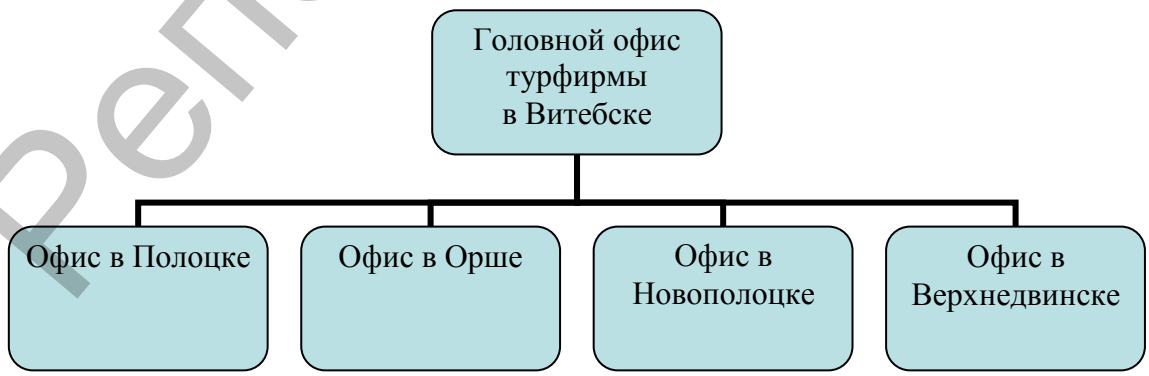

Рис. 6. **Территориальное подразделение**

Репозиторий ВГУ

Специализированные подразделения обладают многими достоинствами. Они способны быстро реагировать на изменения, потому что не должны координировать свою деятельность с другими подразделениями, что делает организацию более гибкой. Подобная структура способствует улучшению обслуживания клиентов, так как каждое подразделение занимается ограниченным кругом продуктов, услуг, потребителей или географических регионов. В такой структуре руководителям легче сосредоточиться на комплексных проблемах, а начинающие менеджеры приобретают более широкий профессиональный опыт (поскольку имеют возможность испробовать себя в выполнении различных функций в своем подразделении). Но подразделение по типу специализации имеет и свои недостатки. Оно может привести к дублированию ресурсов в разных структурных единицах, увеличивая тем самым величину издержек. Кроме того, координация между подразделениями может оказаться слишком слабой: работники отдельных подразделений порой слишком сильно концентрируются на узких целях своего подразделения и, в конце концов, забывают о конечной цели организации. И, наконец, может возникнуть ситуация, когда подразделения начнут конкурировать друг с другом за работников, денежные средства и другие ресурсы, а такое соперничество способно нанести ущерб организации в целом.

Описанные выше организационные структуры относятся к ***механистическому типу***. В современном менеджменте выделяют также организационные структуры ***органического типа***. К ним можно отнести подразделения работников по командам, матрицам и сетям.

Командное деление предполагает распределение работников в функциональные отделы и одновременно в команды, действующие преимущественно на временной основе и призванные решать возникшие проблемы организации. Например, турфирме предстоит участие в крупной международной выставке или такое событийное мероприятие, как празднование 10-летия работы. В таком случае формируется проектная группа, в которую включаются сотрудники из различных отделов, назначается управляющий, и они приступают к разработке программы мероприятия. Такие структурные подразделения придают организациям большую гибкость и способность реагировать на изменения. Они также стимулируют творческую активность работников, развивают стратегическое мышление и облегчают координацию различных функций. После завершения работы временная проектная команда расформировывается.

При ***матричном делении*** работников объединяют одновременно в постоянные функциональные группы и проектные команды, используя комбинацию принципов как функциональной, так и специализированной структур. В данной структуре работник имеет двойное

Репозиторий ВГУ

подчинение: он является сотрудником отдела (например, отдела по формированию турпродукта) и одновременно подчиняется менеджеру по туризму (например, менеджеру по въездному туризму). Организации используют матричную структуру, когда работа функциональных подразделений требует сложных навыков и высокой квалификации и, одновременно, для успешного приспособления к изменяющимся внешним условиям.

Сетевое деление предполагает распределение основных функций по отдельным компаниям, которые связаны между собой и с небольшой головной организацией, являющейся их штаб-квартирой, единой электронной системой. Структурные подразделения, занимающиеся информационными технологиями, маркетингом, научными исследованиями, бухгалтерией становятся самостоятельными организациями, работающими по контракту. Сетевой подход особенно удобен для международных операций крупных производственных компаний, поскольку позволяет привлекать ресурсы из разных стран.

Таким образом, органическая модель организационной структуры противоположна механистической модели. Процессы принятия решения, контроля и выработки цели децентрализованы и распределены по всем уровням организации. Связь осуществляется по всем направлениям, а не только сверху вниз по цепи команды. Органическая структура характеризуется индивидуальной ответственностью каждого работника за общий результат. Данные структуры имеют способность легко менять форму для решения сложных проектов и приспосабливаться к новым условиям. В большинстве случаев органические структуры формируются на временной основе для реализации конкретных проектов, программ или проблем. Органический тип организационной структуры используют пока немногие организации. Но элементы этого подхода, такие как децентрализация процесса принятия решений, стимулирование инициативы, самостоятельности и творческого подхода персонала, получили довольно широкое распространение, и фирмы, которые их используют, успешно приспосабливаются к динамично меняющейся рыночной ситуации.

Выбор того или иного типа организационной структуры турфирмы определяется, прежде всего, ее способностью обеспечить достижение поставленных целей. Большинство туристских фирм Витебщины являются небольшими организациями и имеют простую линейную структуру, построенную по функциональному принципу, к примеру, во главе турфирмы стоит директор, которому непосредственно подчиняются бухгалтер, специалист по туризму, агент по туризму, экскурсовод, водитель.

Репозиторий ВГУ

3.2. Офис турфирмы

Юридическое лицо, осуществляющего туристическую деятельность, должно иметь в наличии помещение, отвечающее законодательно установленным санитарным нормам, и оборудованное программно-техническими средствами связи; внешней рекламной вывеской с информацией о лицензиате и режиме его работы.

Поиск и выбор помещения для туристской фирмы – один из важных вопросов становления бизнеса. Поэтому следует сразу определиться с тем, какой офис нужен для эффективной работы турфирмы: его размер, местоположение, оборудование. Офис может быть однокомнатный, двухкомнатный, трехкомнатный и более; в деловом центре, административном или офисном здании; в жилом доме; в торговом центре; в холле гостиничного комплекса; в здании автовокзала, железнодорожного вокзала, аэровокзала; в здании профессиональных учреждений и др.

Важными характеристиками для офиса являются:

- тип здания, метраж офиса и количество комнат;
- срок договора аренды и стоимость аренды в месяц;
- возможное количество рабочих мест;
- количество телефонных линий, возможность их увеличения;
- наличие вентиляции/кондиционирования;
- тип охраны и пропускная система;
- парковочные места;
- оплата коммунальных платежей;
- предельная электрическая мощность;
- возможные дополнительные расходы в месяц, год;
- допустимый режим работы офиса, в том числе и в выходные дни;
- возможность оформления юридического адреса (адреса местонахождения предприятия);
- наличие санитарных и пожарных согласований.

После того как помещение для офиса найдено и соответствующим образом оформлены документы, необходимо подготовить его к организации туристской деятельности. Хороший офис турфирмы должен быть чистым и уютным; с современной техникой и удобными местами для посетителей; вызывать доверие у клиентов и желание обратиться сюда снова. Помещение офиса турфирмы можно разделить минимум на две функциональные зоны: приемную для работы с клиентами и так называемый бэк-офис – зону обработки заказов. При наличии дополнительных помещений (метража) выделяют также финансовую зону (касса), зоны ожидания и отдыха, переговоров, руководства, хозяйственную. Минимальный набор мебели для офиса тур-

Репозиторий ВГУ

фирмы – это рабочие столы с конференц-приставками для посетителей, тумбочками, стол-ресепшн для секретаря, стеллажи для документов, рабочих и рекламных материалов, комфортные стулья, кресла для сотрудников и посетителей, возможно диван для ожидающих посетителей и другие элементы мебели и декора. Для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности необходимо наличие сейфа. Обязательной техникой для офиса турфирмы являются компьютеры, телефон-факс, принтер, ксерокс, сканер. Для эффективной работы и предотвращения возможных сбоев и форс-мажорных обстоятельств с техникой компьютер должен быть на каждом рабочем месте и подключен к Интернет.

Уголок потребителя должен содержать необходимый комплект документов: свидетельство о государственной регистрации турфирмы, лицензию (лицензии) на осуществление туристской деятельности, сертификат соответствия[12]; общие правила реализации туристских услуг; бланки документов, оформляемые при реализации туристских услуг; Закон Республики Беларусь «О туризме»; Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей»; адреса и контактные телефоны республиканских и местных органов управления в сфере туризма; адрес регионального общества защиты прав потребителей; книгу отзывов и предложений. Уголок потребителя может быть настенного крепления или стоять на приемном столе в доступном для обозрения месте. Можно оформить его в виде маленького «островка» под пальмой, тем самым, создав дополнительный уют и благоприятную обстановку для клиентов турфирмы.

В офисе турфирмы в доступном для посетителей месте должны находиться информационно-справочные материалы:

- рекламные проспекты, каталоги, буклеты, листовки, подобранные по турам;
- расписания и тарифы на все виды пассажирских перевозок на международных и внутренних линиях;
- цены на гостиничные и другие туристские услуги в стране и за ее пределами;
- адреса и телефоны туристских агентств, гостиниц, транспортных предприятий;
- туристские путеводители, карты, планы городов;
- телефонные справочники;
- календари проведения туристских выставок, бирж, ярмарок;
- специальные газеты и журналы по вопросам туризма и др.

Самым популярным атрибутом офиса турфирмы является глобус различных цветовых гамм и размеров.

[12] Обязательная сертификация законодательно отменена, однако многие турфирмы продлевают срок действия своих сертификатов соответствия (примечание автора).

Репозиторий ВГУ

Решая вопросы дизайна офиса турфирмы, следует предусмотреть такие составляющие, как способ и интенсивность освещения, цветовую палитру и оформление стен, покрытие пола и др. Так для покрытия пола может быть использована плитка, ламинат или паркет. Помещение офиса должно иметь хорошее освещение (но не слишком яркое). Зеленые растения послужат украшением любого офисного пространства. Можно приобрести красивые искусственные цветы или деревья и несколько живых горшечных цветов, не требующих сложного ухода. Специфику деятельности турфирмы можно отразить и в интерьере стен: яркие и сочные тона создадут позитивное настроение. Для украшения стен используют карты мира, регионов и курортов; фотографии из путешествий; картины и фотографии с изображением культурно-исторических мест Беларуси и города Витебска; дипломы и сертификаты в рамках; сувенирную продукцию туроператоров. Одним из современных приемов продвижения турпродукта являются мультимедийные технологии. Например, ЖК-панель, вставленная в картинную раму предоставит возможность сотруднику турфирмы демонстрировать клиентам фильмы и слайды о курортах в различных странах, электронные фотоальбомы и т.п. Используются в офисах турфирм и такие нестандартные приемы, как ароматы (например, ваниль, восточные благовония) и музыкальный фон.

Для создания яркого, запоминающегося образа турфирмы специалисты рекомендуют использовать фирменные цвета компании, а также разработать фирменную одежду или обязательные аксессуары для сотрудников, например, шейные платки или галстуки, определенного цвета рубашки, бейджики, значки и т.п.

Офисное пространство во многом определяет восприятие философии фирмы. Поэтому задача оформления офиса турфирмы - отразить в его дизайне и планировке основное направление деятельности компании, ее идеологию и занимаемое положение на рынке. Успешно выраженная в офисе идеология турфирмы приведет к более сильному сближению с ней сотрудников и посетителей, а также послужит отличной рекламой.

3.3. Формирование штата туристской фирмы

Разработка и реализация туристских услуг – весьма ответственный бизнес, которым должны заниматься профессионалы. В числе штатных сотрудников туроператора должно числиться не менее тридцати процентов специалистов, имеющих высшее образование либо стаж работы в сфере туризма не менее пяти лет. Для турагентов требования ниже: в штате можно иметь тридцать процентов специалистов либо с высшим образованием, либо со стажем работы в сфере ту-

Репозиторий ВГУ

ризма не менее трех лет. Для руководителя турфирмы стаж руководящей работы в турфирме обязателен.

Найм персонала в турфирму осуществляется с заключением контракта. Контракт является основанием для издания приказа (распоряжения, постановления) о приеме (назначении) работника на работу (должность). **Контракт** – это трудовой договор, заключаемый в письменной форме на определенный в нем срок, содержащий особенности по сравнению с общими нормами законодательства о труде и предусматривающий конкретную минимальную компенсацию за ухудшение правового положения работника. Порядок и условия заключения контракта нанимателя с работником регулируются Трудовым кодексом Республики Беларусь[13] и Положением о порядке и условиях заключения контрактов нанимателей с работниками,[14] а также другими законодательными актами.

В соответствие с законодательством, контракт заключается на срок не менее одного года, а конкретный срок определяется по соглашению сторон. Контракт заключается в письменной форме в двух экземплярах, подписывается сторонами и хранится у каждой из сторон. Примерная форма контракта утверждается Советом Министров Республики Беларусь.

В контракте должны быть указаны в качестве ***обязательных*** следующие условия: дата подписания; место работы; должность, профессия, специальность работника; срок действия контракта; права, обязанности и ответственность сторон; условия организации и оплаты труда работника (с учетом результатов его работы), предусматривающие зависимость мер поощрения от соблюдения правил внутреннего трудового распорядка; дополнительные меры стимулирования труда; размеры минимальных компенсаций за ухудшение правового положения работника, установленные законодательством.

Стороны могут предусмотреть в контракте: ***дополнительные*** трудовые и социально-бытовые льготы и гарантии для работника; дополнительные условия, не ухудшающие положение работника по сравнению с законодательством.

Изменение условий контракта производится в установленном порядке по соглашению сторон либо по основаниям, предусмотренным законодательством.

В соответствии со ст.19 Трудового кодекса при заключении трудового договора наименование должностей служащих и профессий рабочих, а также их квалификация должны соответствовать квалифи-

[13] Трудовой кодекс Республики Беларусь от 26 июля 1999 г. № 296-З с изменениями и дополнениями (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 15, 2/1666).
[14] Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 25.09.1999 N 1476 (ред. от 10.12.2007) «Об утверждении положения о порядке и условиях заключения контрактов нанимателей с работниками».

Репозиторий ВГУ

кационным справочникам и *штатному расписанию*. **Штатное расписание** – это систематизированный перечень наименований должностей (профессий) постоянных работников с указанием количества одноименных должностей (профессий), в том числе вакантных, и размеров должностных окладов (тарифных ставок), который отражает организационную структуру юридического лица, утверждаемый руководителем (собственником имущества) организации, вышестоящим органом.

Согласно ст. 194 Трудового кодекса Республики Беларусь, штатное расписание является одним из локальных нормативных правовых актов организации, определяющих и регулирующих трудовой распорядок в этой организации. Единой формы этого документа, утвержденной государственными нормативными правовыми актами, не существует. Такая позиция государственных органов вполне оправдана и обусловлена существованием различных видов и систем оплаты труда, а также наличием иных условий, приемлемых лишь для отдельных отраслей, что затрудняет приведение формы штатного расписания к единому виду для всех организаций.

Основными требованиями к штатному расписанию являются: оно должно быть экономически обоснованным, учитывать особенности организации производства и труда, отвечать интересам организации, ее целям и задачам. Поэтому предварительно следует сформировать оптимальную структуру управления, определить численность работников, размеры оплаты их труда в соответствии с законодательством и с учетом финансовых возможностей организации.

Согласно утвержденной нанимателем организационной структуре управления в штатном расписании указывается наименование структурных подразделений. При формировании структурных подразделений между ними распределяются функции, определяются объемы работ, их виды. Численность работников, создаваемых структурных подразделений, устанавливается с учетом этих и других факторов. При создании структурных подразделений в коммерческих организациях необходимо руководствоваться п. 22 и п. 23 Инструкции о порядке применения Единой тарифной сетки работников Республики Беларусь[15]. В Инструкции предусмотрены минимальные нормы управляемости для создания в коммерческих организациях всех форм собственности управлений, отделов, секторов (бюро), а также определены условия, с учетом которых устанавливается количество заместителей руководителя организации и должности руководителей структурных подразделений с наименованием «менеджер».

[15] Инструкции о порядке применения Единой тарифной сетки работников Республики Беларусь, утвержденная постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 20 сентября 2002 г. № 123 (с изменениями и дополнениями)

Репозиторий ВГУ

Как правило, штатное расписание составляется на календарный год. При разработке и составлении штатного расписания организациям любых организационно-правовых форм в части, касающейся определения наименования должностей служащих, а также их квалификационных разрядов, рекомендуется руководствоваться Общегосударственным классификатором Республики Беларусь **«Профессии рабочих и должности служащих» (ОКПД)** и **Единым квалификационным справочником должностей служащих (ЕКСД)**. В выпуски ЕКСД включены квалификационные характеристики в основном всех должностей служащих, имеющихся в ОКПД. Квалификационные характеристики должностей служащих сгруппированы в соответствующих выпусках в определенной последовательности и, как правило, с учетом видов экономической деятельности. ЕКСД обязателен для применения в организациях независимо от их организационно-правовых форм в целях:

определения наименования должности служащего, его трудовых функций;

решения вопросов тарификации и оплаты труда;

решения вопросов подготовки, повышения квалификации, подбора, расстановки и использования кадров в соответствии со специальностью и квалификацией;

аттестации служащих и присвоения им квалификационных категорий;

разработки должностных инструкций, регламентирующих правовое положение служащего в организации и определяющих его задачи, функции, права, обязанности и ответственность согласно занимаемой им должности;

разработки положений о структурных подразделениях организаций, определяющих статус структурного подразделения, его место в организации и взаимоотношения с другими структурными подразделениями, организационную структуру, поставленные перед ним задачи, функции, права и ответственность.

Структура каждого выпуска ЕКСД едина и построена в соответствии с классификацией служащих по категориям:

руководители;

специалисты;

другие служащие (технические исполнители).

Так, в **27 выпуске Единого квалификационного справочника должностей служащих**[16] приводится описание должностей служащих туристских предприятий. К ним относятся: директор туристической организации, менеджер по туризму, начальник отдела туристической

[16] Единый квалификационный справочник должностей служащих. Выпуск 27 (в ред. постановления Минтруда и соцзащиты от 28.03.2007 N 50).

Репозиторий ВГУ

организации, гид-переводчик, инструктор-методист по туризму, культуролог-аниматор, руководитель туристической группы, специалист по туризму, экскурсовод, агент по туризму. Следует отметить, что должность менеджера вводится при осуществлении управленческих функций по одному из видов деятельности и руководству подчиненными работниками (не менее двух человек).

Основными квалификационными требованиями, предъявляемыми к ***менеджеру по туризму***, являются: высшее профессиональное образование и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет либо высшее образование, переподготовка в сфере туризма и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет. В круг его должностных обязанностей входит организация работы по формированию и продвижению туристических услуг; представление информации об имеющихся перспективных туристических услугах; организация эффективной работы подчиненных работников; разработка текущих и перспективных планов работы по своему направлению деятельности; проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги, разработку концепции программы и стоимости туристических услуг; проведение мероприятий по продвижению туристических услуг; проведение переговоров с контрагентами; подготовка и оформление технологических документов на предлагаемые туристические услуги; разработка схемы бронирования услуг; контроль за надлежащим исполнением туристических услуг (собственных и услуг контрагентов); Обеспечение высокой культуры обслуживания клиентов: контроль за соблюдением трудовой дисциплины, соблюдением правил и норм охраны труда и пожарной безопасности и др.

Квалификационные требования к основным должностям работников туристских предприятий включают в себя также перечень навыков и знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей. Менеджер по туризму должен знать:

нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направление и перспективы осуществления и развития туристической деятельности;

географию стран мира, справочники, периодические издания, научные публикации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и пр., туристические каталоги;

основные концепции и принципы организации туристической индустрии;

порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров;

принципы определения стоимости туристических услуг;

правила страхования туристов;

Репозиторий ВГУ

порядок работы консульско-визовых служб, консульско-визовые формальности;

правила бронирования билетов и услуг;

порядок работы со средствами размещения (отели, гостиницы и пр.), компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;

правила оформления туристической документации (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, ваучер, финансовые документы и т.д.);

методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникаций и связи, компьютеров;

методики формирования туров;

технику приема контрагентов и проведения переговоров;

протокол и этикет; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; теорию межличностного общения; иностранный язык; основы трудового законодательства; основы экономики, организации труда и управления; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования ко всему персоналу турфирмы приведены в приложении № 3.

Анализируя зарубежный опыт, стоит отметить, что в последнее время прослеживается тенденция составлять перечень основных профессий и должностей работников индустрии туризма и квалификационных требований к ним. В документах проекта TACIS «Укрепление учебной базы для индустрии туризма» должности сгруппированы по трем квалификационным уровням в зависимости от направления деятельности работника, сложности и объемов выполняемых должностных обязанностей, степени самостоятельности и ответственности в принятии и реализации решений (табл. 3).

Еще одним локальным нормативным правовым актом турфирмы, определяющим и регулирующим трудовой распорядок в этой организации является должностная инструкция работника. ***Должностная инструкция*** – это организационно-правовой документ, определяющий прямые обязанности специалиста, сферу его компетентности и ответственности, критерии оценки эффективности его работы, управленческую структуру, имеющую отношение к специалисту. Должностные инструкции разрабатываются под определенную профессию, которая зарегистрирована в классификаторе существующих профессий.

Можно выделить основные задачи должностных инструкций – это облегчение адаптации нового сотрудника, установление сферы его ответственности и компетентности, предоставление сотруднику возможности самоуправления и самоконтроля своей деятельности. При-

Репозиторий ВГУ

менение должностных инструкций в менеджменте турфирмы, позволяет руководителю эффективно организовать деятельность персонала, так как участие каждого работника четко прописано.

Должностная инструкция обычно содержит следующие пункты:

- ✓ ***общие положения***, где указываются требования к квалификации, к какой категории работников относится данный специалист, кому подчиняется, какими нормативными документами должен руководствоваться, какими знаниями и умениями должен обладать для данной должности;

Таблица 3.

Перечень должностей работников туристских предприятий

Туристское предприятие	Квалификационный уровень		
	1-й	2-й	3-й
Турагентство	Агенты: - по бронированию - по продажам - выездному туризму - въездному и внутреннему туризму Ассистент по формированию тургрупп Референт Секретарь Кассир Стажёр Курьер	Менеджеры: - по бронированию и продажам - по маркетингу и рекламе - по работе с клиентами - по связям с общественностью - по кадрам Руководители тургрупп Бухгалтер	Директор Заместитель директора Начальники отделов: - по маркетингу и продажам - по связям с туроператорами и общественностью - по работе с клиентами - по кадрам - по информационным технологиям - по финансам
Экскурсионное бюро	Агент по приему заказов Стажёр Кассир Курьер Секретарь	Переводчик Гид-переводчик Экскурсовод Организатор экскурсий Агент по рекламе и продажам Агент по работе с клиентами Администратор Бухгалтер	Директор Заместитель директора Начальники отделов: - по маркетингу - по продажам - по работе с клиентами - по организационным вопросам

Репозиторий ВГУ

Туроператор	Операторы: - по бронированию - продажам - выездному туризму - въездному и внутреннему туризму Референт Секретарь Кассир Стажёр Курьер	Менеджеры: - по бронированию и продажам - по маркетингу и рекламе - по работе с клиентами - по связям с общественностью - по визовому обеспечению - по кадрам Юрист Бухгалтер	Директор Заместитель директора Начальники отделов: - по бронированию и продажам по связям с туроагентами и общественностью - по работе с клиентами - по кадрам - по информационным технологиям - по финансам

- ✓ ***функции*** включают направления деятельности сотрудника, например: сбор и анализ информации по туризму, проведение маркетинговых исследований в области туристической деятельности, подготовка проектов договоров и участие в их заключении, участие в разработке новых туров и т.п.;
- ✓ ***должностные обязанности*** включают перечень работ, которые должен выполнять сотрудник, для реализации возложенных на него функций, например: осуществлять работу по формированию туристского продукта и предоставлению информации об имеющихся перспективных туристских продуктах; проводить маркетинговые исследования спроса и предложений на туристские продукты; участвовать в разработке концепции и программы тура; вести переговоры с контрагентами и т.п.;
- ✓ ***права работника***, которые он может отстаивать и требовать от работодателя, например: знакомиться с проектами решений руководства турфирмы, касающимися его деятельности; вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы; получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей; требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав;
- ✓ ***ответственность***, которую несет работник при выполнении своих обязанностей в пределах, определенных действующим трудовым, административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

Репозиторий ВГУ

Применение должностных инструкций, в одинаковой степени важно как для наемного работника, так и для работодателя, помогая в решении проблем, которые могут возникнуть в процессе трудовой деятельности.

Должностные инструкции утверждаются работодателем и подписываются наемным работником (прил. 6). С этого момента они определяют отношения между ними. Работнику они дают чувство стабильности и защищенности, а работодателю облегчают работу по управлению персоналом.

3.4. Прекращение деятельности туристского предприятия

Отношения, связанные с ликвидацией (прекращением деятельности) турфирмы регулируются Гражданским Кодексом Республики Беларусь, а также Положением о ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования[17]. Прекращение деятельности туристского предприятия может осуществляться путем ликвидации или реорганизации юридического лица. В случае невозможности продолжения юридическими лицами по различным причинам экономической деятельности законодательство предусматривает пять форм их реорганизации: слияние, присоединение, разделение, выделение и преобразование.

Реорганизация (слияние, присоединение, разделение, выделение и преобразование) юридического лица может быть осуществлена по решению собственника его имущества (учредителей, участников) либо органа юридического лица, уполномоченного на то учредительными документами, а в случаях, предусмотренных законодательными актами, – по решению уполномоченных государственных органов, в том числе суда.

При слиянии юридических лиц права и обязанности каждого из них переходят к вновь возникшему юридическому лицу в соответствии с передаточным актом.

При присоединении юридического лица к другому юридическому лицу к последнему переходят права и обязанности присоединенного юридического лица в соответствии с передаточным актом.

При разделении юридического лица его права и обязанности переходят к вновь возникшим юридическим лицам в соответствии с разделительным балансом.

При выделении из состава юридического лица одного или нескольких юридических лиц к каждому из них в соответствии с разде-

[17] Положение о ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования, утвержденное Декретом Президента Республики Беларусь от 16.01.2009 № 1.

Репозиторий ВГУ

лительным балансом переходят права и обязанности реорганизованного юридического лица.

При преобразовании юридического лица одного вида в юридическое лицо другого вида (изменение организационно-правовой формы) к вновь возникшему юридическому лицу переходят права и обязанности реорганизованного юридического лица в соответствии с передаточным актом, за исключением прав и обязанностей, которые не могут принадлежать возникшему юридическому лицу.

Юридическое лицо считается реорганизованным, за исключением случаев реорганизации в форме присоединения, с момента государственной регистрации вновь возникших юридических лиц. При реорганизации юридического лица в форме присоединения к нему другого юридического лица первое из них считается реорганизованным с момента внесения в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей записи о прекращении деятельности присоединенного юридического лица.

Собственник имущества (учредители, участники) юридического лица или орган, принявшие решение о реорганизации юридического лица, обязаны письменно уведомить об этом кредиторов реорганизуемого юридического лица. Кредитор реорганизуемого юридического лица вправе потребовать прекращения или досрочного исполнения обязательства, должником по которому является это юридическое лицо, и возмещения убытков. Если разделительный баланс не дает возможности определить правопреемника реорганизованного юридического лица, вновь возникшие юридические лица несут солидарную ответственность по обязательствам реорганизованного юридического лица перед его кредиторами.

В отличие от реорганизации **ликвидация** юридического лица влечет прекращение его деятельности без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам, если иное не предусмотрено законодательными актами. Ликвидация юридического лица может быть добровольной и принудительной.

Юридическое лицо может быть ликвидировано по решению:

1) собственника имущества (учредителей, участников) либо органа юридического лица, уполномоченного на то учредительными документами), в том числе в связи с истечением срока, на который создано это юридическое лицо, достижением цели, ради которой оно создано, признанием хозяйственным судом государственной регистрации данного юридического лица недействительной;

2) суда в случае:

- непринятия решения о ликвидации в связи с истечением срока, на который создано юридическое лицо, достижением цели, ради которой оно создано;

Репозиторий ВГУ

- осуществления деятельности без надлежащего специального разрешения (лицензии), либо запрещенной законодательными актами, либо с иными неоднократными или грубыми нарушениями законодательных актов, признания судом государственной регистрации юридического лица недействительной;

- уменьшения стоимости чистых активов коммерческих организаций, для которых законодательством установлены минимальные размеры уставных фондов, по результатам второго и каждого последующего финансового года ниже минимального размера уставного фонда, определенного законодательством;

- в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

При обнаружении оснований для ликвидации юридического лица, государственные органы в пределах своей компетенции обращаются в суд с иском о ликвидации такого юридического лица, если иное не установлено законодательными актами;

3) иных органов в случаях, предусмотренных законодательными актами.

Требование о ликвидации может быть предъявлено лицам, принимающим решение о ликвидации, государственным органом или органом местного управления и самоуправления, которому данное право предоставлено законодательством. Решением суда о ликвидации юридического лица на собственника его имущества (учредителей, участников) либо орган, уполномоченный на ликвидацию юридического лица его учредительными документами, могут быть возложены обязанности по осуществлению ликвидации юридического лица.

Собственник имущества (учредители, участники) юридического лица или орган, принявшие решение о ликвидации юридического лица, назначают ликвидационную комиссию (ликвидатора) и устанавливают в соответствии с законодательством порядок и сроки ликвидации. С момента назначения ликвидационной комиссии к ней переходят полномочия по управлению делами юридического лица. Комиссия от имени ликвидируемого юридического лица выступает в суде. Ликвидационная комиссия помещает в органах печати, в которых публикуются данные о регистрации юридических лиц, публикацию о ликвидации юридического лица и о порядке и сроке заявления требований его кредиторами. Этот срок не может быть менее двух месяцев с момента публикации о ликвидации. Ликвидационная комиссия принимает все возможные меры к выявлению кредиторов и получению дебиторской задолженности, а также письменно уведомляет кредиторов о ликвидации юридического лица. После завершения расчетов с кредиторами ликвидационная комиссия составляет ликвидационный баланс, который утверждается собственником имущества (учредите-

Репозиторий ВГУ

лями, участниками) юридического лица или органом, принявшим решение о ликвидации юридического лица.

Процесс ликвидации юридического лица считается завершенным, а юридическое лицо – ликвидированным с даты внесения регистрирующим органом записи в Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей об исключении юридического лица из этого регистра.

Репозиторий ВГУ

Задания для повторения и закрепления материала

Вопросы к зачету

1. Предпринимательство: понятие, формы и виды.
2. Малое предпринимательство и перспективы его развития.
3. Основные акты законодательства, регулирующие туристскую деятельность в Республике Беларусь.
4. Органы, оказывающие помощь предпринимательству.
5. Бизнес-план туристского предприятия как программа действий предпринимателя.
6. Содержание основных разделов инвестиционного бизнес-плана.
7. Основные принципы и подходы в бизнес-планировании.
8. Выбор организационно-правовой формы субъекта хозяйствования.
9. Организационно-правовые формы туристских предприятий.
10. Условия государственной регистрации туристского предприятия.
11. Порядок согласования наименований коммерческих организаций.
12. Подготовка учредительных документов (устав предприятия, учредительный договор).
13. Формирование уставного фонда коммерческой организации.
14. Процедура государственной регистрации туристской фирмы.
15. Получение лицензии на осуществление туристской деятельности.
16. Цели и этапы сертификации (добровольная процедура) туристских услуг.
17. Организационная структура предприятия: характеристика и основные элементы.
18. Механистические и органические организационные структуры.
19. Обоснование организационной структуры туристской фирмы.
20. Офис туристского предприятия, основные требования к офису.
21. Оформление офиса туристской фирмы.
22. Требования к персоналу туристского предприятия.
23. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии.
24. Условия заключения контрактов с персоналом турфирмы.
25. Основные требования к штатному расписанию туристкой фирмы.
26. Основными квалификационными требованиями, предъявляемыми к менеджеру по туризму.
27. Должностная инструкция и ее применение к персоналу турфирмы.
28. Прекращение деятельности туристского предприятия.
29. Ликвидации юридического лица (добровольная и принудительная).
30. Формы реорганизации юридического лица: слияние, присоединение, разделение, выделение и преобразование.

Репозиторий ВГУ

Вопросы для самопроверки учебного материала

1. Вопросы по теме «Предпринимательство в туризме»

1. Что такое предпринимательская деятельность?
2. В каких видах может осуществляться предпринимательская деятельность?
3. По каким критериям предприятия относят к малому предпринимательству?
4. Перечислите основные факторы, обусловливающие развитие предпринимательства в нашей стране.
5. Какие права имеют субъекты предпринимательской деятельности?
6. Перечислите обязанности субъектов предпринимательской деятельности.
7. Каков современный приоритет развития предпринимательства в нашей стране?
8. Какими основными законодательными актами регулируется туристическая деятельность в Республике Беларусь?
9. В какие организации может обратиться предприниматель, чтобы получить консультации и определенную помощь по вопросам организации и ведения бизнеса?
10. Какие задачи ставят перед собой бизнес-союзы предпринимателей?
11. Какие общественные объединения предпринимателей, действующие в нашей стране, вы знаете?
12. Что такое бизнес-план в предпринимательской деятельности?
13. Опишите основные функции и задачи, которые выполняет бизнес-план?
14. Какие этапы включает процесс бизнес-планирования?
15. Какие законодательные акты в нашей стране регулируют вопросы бизнес-планирования?
16. Какие виды бизнес-планов могут разрабатываться на предприятии с учетом целевой направленности внедряемого проекта?
17. Каково назначение бизнес-плана инвестиционного проекта?
18. Каковы требования к составу бизнес-плана в соответствии правилами по разработке бизнес-планов инвестиционных проектов?
19. Какие принципы и подходы рекомендуется соблюдать при разработке бизнес-плана?
20. Дайте определение туристской фирмы как юридического лица.
21. Какие организационно-правовые формы юридических лиц предусмотрены белорусским законодательством?

Репозиторий ВГУ

22. Какие критерии используется при классификации юридических лиц по организационно-правовым формам?
23. Дайте характеристику общества с ограниченной ответственностью и общества с дополнительной ответственностью.
24. Какие акционерные общества функционируют в нашей стране?
25. Охарактеризуйте открытое акционерное общество как самую высокую степень организационной формы коммерческой организации.
26. Почему частное унитарное предприятие является наиболее простой организационно-правовой формой бизнеса?
27. Какие организационно-правовые формы являются наиболее привлекательными для деятельности туристских предприятий Витебщины.

2. Вопросы по теме «Основные этапы организации турфирмы»

1. Какими законодательными актами определяется порядок государственной регистрации субъектов предпринимательской деятельности в Республике Беларусь?
2. Какие цели преследует государственная регистрация юридических лиц?
3. Какие государственные органы осуществляют регистрацию туристических предприятий?
4. Какие требования должен выполнить собственник имущества, учредители (участники) создаваемой организации до подачи документов для государственной регистрации в регистрирующий орган?
5. Каким образом осуществляется процедура согласования наименования юридического лица?
6. Какие существуют методологические подходы к разработке наименования турфирмы?
7. Какие наиболее характерные наименования туристских фирм Витебщины вы можете назвать?
8. Как законодательно определяется место нахождения юридического лица?
9. Какие документы относятся к учредительным документам туристской фирмы и каково их содержание?
10. Как формируется уставный фонд туристской фирмы и что в него включается?
11. В каком размере законодательством установлены минимальные размеры уставных фондов для ЗАО и ОАО?
12. Установлены ли белорусским законодательством минимальные размеры уставных фондов для ООО и ОДО?

Репозиторий ВГУ

13. В какой срок осуществляется государственная регистрация туристского предприятия?
14. Какие документы представляются в регистрирующий орган для государственной регистрации туристского предприятия?
15. С какого момента турфирма считается зарегистрированной?
16. В течение какого срока со дня внесения в ЕГР юридических лиц регистрирующий орган выдает документы, подтверждающие постановку на учет в налоговых органах, органах государственной статистики, органах Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты, регистрацию в Белорусском республиканском унитарном страховом предприятии «Белгосстрах»?
17. Какими законодательными актами определяется порядок лицензирования туристской деятельности в Республике Беларусь?
18. В чем состоят отличия в лицензионных требованиях и условиях для турагентской и туроператорской деятельности?
19. Что относится к особым лицензионным требованиям и условиям при осуществлении туристической деятельности?
20. Какие документы необходимо представить в Министерство спорта и туризма для получения лицензии?
21. Что такое сертификация туристских услуг, и каковы ее основные цели?
22. Какие этапы включает сертификация туристических услуг?
23. Почему в 2006 году постановлением Госстандарта в Республике Беларусь была введена обязательная сертификация туристических услуг?
24. В каком году и почему сертификация туристических услуг была переведена в разряд добровольных процедур?
25. Как вы считаете, наличие у туристской фирмы сертификата соответствия является для клиента подтверждением безопасности оказываемых услуг, профессионализма и серьезности намерений турфирмы?

3. Вопросы по теме «Организационное оформление турфирмы»

1. Дайте определение организационной структуры предприятия.
2. Перечислите основные элементы организационной структуры туристской фирмы.
3. Что представляют собой звенья и уровни управления?
4. Какой характер могут носить горизонтальные и вертикальные связи в структуре управления туристской фирмой?
5. Какие задачи решаются в процессе обоснования организационной структуры турфирмы?

Репозиторий ВГУ

6. Какие два типа организационных структур управления выделяют в современном менеджменте?
7. Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления.
8. На каких принципах основывается функциональная организационная структура управления?
9. Дайте характеристику линейно-штабной структуре управления.
10. Чем отличается органическая модель организационной структуры от механистической модели?
11. Каким требованиям должен отвечать офис туристской фирмы?
12. Перечислите важные характеристики для офиса туристской фирмы.
13. Какой комплект документов должен содержать уголок потребителя в офисе турфирмы?
14. Какие информационно-справочные материалы должны находиться в офисе турфирмы?
15. Что вы можете сказать об интерьере офиса туристской фирмы.
16. Какие требования предусмотрены законодательством к персоналу туристских фирм?
17. Что такое контракт, и на каких условиях он заключается с персоналом турфирм?
18. Какие обязательные условия должны быть указаны в контракте и какие могут быть предусмотрены в качестве дополнительных?
19. Что такое штатное расписание и какие основные требования к его составлению?
20. Описание каких должностей служащих туристских предприятий дано в 27 выпуске Единого квалификационного справочника?
21. Назовите основные квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру по туризму.
22. Что такое должностная инструкция и каковы основные задачи должностных инструкций?
23. Какие основные пункты обычно содержит должностная инструкция?
24. Объясните, почему применение должностных инструкций в одинаковой степени важно как для наемного работника, так и для работодателя?
25. Что такое реорганизация юридического лица и какие формы реорганизации предусмотрены законодательством?
26. С какого момента юридическое лицо считается реорганизованным?
27. Кто принимает решение о ликвидации юридического лица?
28. Какими законодательными актами регулируются отношения, связанные с ликвидацией юридического лица?

Репозиторий ВГУ

Тесты для самоконтроля знаний

1. Программа перехода к социально ориентированной рыночной модели принята в Республике Беларусь:
а) в 1994 г.;
б) в 1996 г.;
в) в 1998 г.;
г) в 2000 г.

2. Возрождение предпринимательства в нашей стране началось с принятия постановления бывшего союзного правительства «О создании кооперативов по заготовке и переработке вторичных ресурсов и отходов производства» в:
а) 1984 г.;
б) 1986 г.;
в) 1991 г.;
г) 1996 г.

3. Самостоятельная, инициативная деятельность граждан, направленная на получение прибыли или личного дохода и осуществляемая от своего имени, на свой риск и под свою имущественную ответственность или от имени и под имущественную ответственность юридического лица (предприятия) – это:
а) бизнес;
б) предпринимательство;
в) коммерция;
г) доходное дело.

4. К малым предприятиям в туристической сфере относятся предприятия со среднесписочной численностью работников:
а) до 100 человек;
б) до 60 человек;
в) до 50 человек;
г) до 25 человек.

5. По направленности деятельности различают следующие виды предпринимательства в малом бизнесе:
а) не требующее специальных знаний, требующее специальных знаний, основанное на высоких технологиях и уникальных знаниях;
б) производственное, коммерческое, финансовое, инновационное;
в) однопрофильное, многопрофильное;
г) управление производством, финансирование, посредническая и консультационная деятельность.

Репозиторий ВГУ

6. По данным исследования Всемирного банка Беларусь поднялась в 2009 году в рейтинге стран по уровню благоприятности условий для предпринимательской деятельности:
а) на 28 место;
б) на 58 место;
в) на 78 место;
г) на 98 место.

7. В Республике Беларусь основное число малых предприятий по формам собственности составляют:
а) предприятия частной формы собственности;
б) предприятия государственной формы собственности;
в) иностранной формы собственности;
г) совместной формы собственности.

8. Субъектами предпринимательства могут быть:
а) физические лица;
б) юридические лица;
в) физические и юридические лица;
г) нет верного ответа.

9. Различают следующие формы предпринимательской деятельности:
а) частную, коллективную, сдельную;
б) частную, общую, контрактную;
в) частную, коллективную, контрактную;
г) частную, коллективную, государственную.

10. В Республике Беларусь гарантируется следующее:
а) научно-техническая, правовая поддержка предпринимательской деятельности;
б) финансирование предпринимательской деятельности;
в) страхование предпринимательского риска;
г) верно а) и в).

11. Бизнес-план в предпринимательской деятельности:
а) помогает оценить собственные силы и предотвратить возможные негативные последствия;
б) содержит контрольные показатели коммерческой деятельности;
в) является экономическим обоснованием при получении финансовой поддержки со стороны государства, банков и других инвесторов;
г) все перечисленное верно.

Репозиторий ВГУ

12. Постановлением Министерства экономики Республики Беларусь от 31.08.2005 № 158 «Об утверждении правил по разработке бизнес-планов инвестиционных проектов» установлены:
а) основные правила составления бизнес-планов инвестиционных проектов;
б) выделены ключевые этапы и последовательность проведения исследований;
в) определены единые требования к структуре, содержанию и оформлению бизнес-планов инвестиционных проектов;
г) все перечисленное верно.

13. Ориентировочный объем описательной части бизнес-плана при проведении расчетов в соответствии с упрощенными требованиями должен составлять:
а) не менее 10 страниц;
б) не менее 20 страниц;
в) не менее 30 страниц;
г) не менее 50 страниц.

14. Юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество, а также:
а) несет самостоятельную ответственность по своим обязательствам;
б) может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права;
в) исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде;
г) все перечисленное верно.

15. К коммерческим организациям не относятся:
а) хозяйственные товарищества:
б) хозяйственные общества;
в) потребительские кооперативы;
г) производственные кооперативы.

16. Юридические лица, являющиеся коммерческими организациями, могут создаваться в форме:
а) хозяйственных товариществ и обществ;
б) производственных кооперативов;
в) унитарных предприятий и крестьянских (фермерских) хозяйств;
г) во всех перечисленных формах.

Репозиторий ВГУ

17. Наиболее значимыми критериями при классификации юридических лиц являются:
а) собственность, на основе которой юридическое лицо образовано;
б) права юридического лица на его имущество;
в) состав учредителей и состав учредительных документов;
г) все перечисленное верно.

18. В нашей стране более 50% малых предприятий функционируют в форме:
а) производственных кооперативов;
б) акционерных обществ;
в) унитарных предприятий;
г) хозяйственных товариществ.

19. Наиболее простой организационно-правовой формой бизнеса из перечисленных является:
а) общество с ограниченной ответственностью;
б) общество с дополнительной ответственностью;
в) унитарное предприятие;
г) закрытое акционерное общество.

20. Хозяйственные товарищества подразделяются на:.
а) полные и коммандитные;
б) акционерные и с ограниченной ответственностью;
в) общественные и религиозные;
г) социальные и благотворительные.

21. Определите неверное утверждение:
а) полное товарищество может состоять из одного участника;
б) в качестве полных товарищей могут выступать только индивидуальные предприниматели и (или) коммерческие организации;
в) вкладом в уставный фонд полного товарищества может быть только имущество;
г) лицо может быть участником только одного полного товарищества.

22. Полное товарищество создается и действует на основании:
а) устава;
б) учредительного договора;
в) соглашения;
г) учредительного договора и устава.

Репозиторий ВГУ

23. Коммерческая организация, уставный фонд которой разделен на доли определенных учредительными документами размеров, учрежденная двумя или более лицами, которые не отвечают по ее обязательствам, называется:
а) открытое акционерное общество;
б) общество с дополнительной ответственностью;
в) закрытое акционерное общество;
г) общество с ограниченной ответственностью.

24. Если участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов, то они являются:
а) участниками ООО;
б) участниками ОДО;
в) участниками ОАО;
г) участниками ЗАО.

25. Закрытое акционерное общество как организационная форма:
а) в западных странах не существует;
б) она присуща только странам на постсоветском пространстве;
в) она существует во всех странах;
г) она существует только в Беларуси.

26. Определите неверное утверждение:
а) преимущества АО объясняется относительной легкостью отчуждения и приобретения акций;
б) выход участника из АО опосредуется только отчуждением принадлежащих ему акций;
в) участник ОАО может отчуждать принадлежащие ему акции с согласия других акционеров и ограниченному кругу лиц;
г) ОАО по своей природе являются публичными организациями.

27. Высшим органом управления АО является:
а) совет директоров АО;
б) общее собрание акционеров АО;
в) генеральный директор АО;
г) правление АО.

28. Акционерное общество может быть преобразовано:
а) в ООО или ОДО;
б) в производственный кооператив;
в) в унитарное предприятие;
г) все перечисленное верно.

Репозиторий ВГУ

29. В сфере малого бизнеса широкое распространение получили следующие две организационно-правовые формы:
а) ОДО и ОАО;
б) ОДО и ООО;
в) ОАО и ООО;
г) ООО и ЗАО.

30. Главное отличие общества с дополнительной ответственностью от общества с ограниченной ответственностью заключается:
а) в особом характере ответственности по его долгам;
б) в минимальном размере уставного фонда;
в) в составе учредительных документов;
г) в выборе исполнительного органа, осуществляющего текущее руководство деятельностью общества.

31. К обществу с дополнительной ответственностью применяются правила:
а) об обществе с ограниченной ответственностью;
б) об открытом акционерном обществе;
в) о закрытом акционерном обществе;
г) об унитарном предприятии.

32. Участниками производственного кооператива, учитывая требование о личном трудовом участии, могут быть:
а) юридические и физические лица;
б) только физические лица;
в) только юридические лица;
г) нет верного ответа.

33. Число членов кооператива не должно быть:
а) менее двух;
б) менее трех;
в) менее четырех;
г) менее пяти.

34. Коммерческая организация, учрежденная по решению собственника имущества, которое принадлежит ей на праве хозяйственного ведения или оперативного управления – это:
а) хозяйственное товарищество;
б) производственный кооператив;
в) унитарное предприятие;
г) акционерное общество.

Репозиторий ВГУ

35. Управление в унитарном предприятии:
а) носит коллегиальный характер;
б) носит единоличный характер;
в) осуществляется советом директоров;
г) осуществляется общим собранием работников.

36. Определите неверное утверждение:
а) участник полного товарищества не может быть полным товарищем в коммандитном товариществе.
б) полный товарищ в коммандитном товариществе не может быть участником полного товарищества.
в) участник полного товарищества может быть полным товарищем в коммандитном товариществе;
г) нет неверных утверждений.

37. В акционерном обществе с числом акционеров более пятидесяти создается:
а) исполнительный совет;
б) совет директоров;
в) наблюдательный совет;
г) совет директоров (наблюдательный совет).

38. Исполнительный орган общества может быть:
а) коллегиальным (правление, дирекция)
б) единоличным (директор, генеральный директор)
в) коллегиальным и (или) единоличным;
г) нет правильного ответа.

39. Определите неверное утверждение:
а) высшим органом управления обществом с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников;
б) высшим органом управления в акционерном обществе является общее собрание его акционеров;
в) высшим органом управления кооперативом является общее собрание его акционеров;
г) органом управления унитарного предприятия является руководитель.

40. Туристическое агентство «ГЕВАЛЬ» является:
а) ООО;
б) ОДО;
в) ОАО;
г) ЗАО.

Репозиторий ВГУ

41. Наиболее привлекательными организационно-правовыми формами деятельности туристских предприятий Витебщины являются:
а) общество с ограниченной ответственностью;
б) общество с дополнительной ответственностью;
в) унитарное предприятие;
г) закрытое акционерное общество.

42. Обозначение, способствующее отличию товаров или услуг одних юридических или физических лиц от однородных товаров или услуг других юридических или физических лиц – это:
а) товарная марка;
б) марочный знак;
в) товарный знак;
г) бренд.

43. Товарный знак в Республике Беларусь регистрируется:
а) в Международном бюро интеллектуальной собственности;
б) в Национальном центре интеллектуальной собственности;
в) в Министерстве торговли;
г) в Министерстве экономики.

44. Закон разрешает зарегистрировать товарный знак:
а) на имя юридического или физического лица;
б) на имя юридического лица,
в) на имя индивидуального предпринимателя;
г) на имя физического лица, осуществляющего ремесленную деятельность или оказывающего услуги в сфере агроэкотуризма.

45. Консюмеризм потребителей – это:
а) борьба потребителей за защиту от возможного приобретения недоброкачественных товаров;
б) организованное движение за расширение и защиту прав покупателей, усиление их возможного воздействия на производителей и работников торговли;
в) организованное движение за защиту окружающей среды;
г) организованное движение гражданских групп действий за повышение этичности бизнеса.

46. Государственная регистрация позволяет осуществлять контроль за:
а) деятельностью предпринимателей и предприятий;
б) поступлением налогов в государственный и местные бюджеты;
в) порядком уплаты других платежей;
г) все перечисленное верно.

Репозиторий ВГУ

47. Согласно белорусскому законодательству все хозяйствующие субъекты в малом бизнесе:
а) обязаны получить лицензию на осуществление хозяйственной деятельности;
б) подлежат государственной регистрации;
в) должны пройти процедуру обязательной сертификации продукции;
г) все перечисленное верно.

48. До подачи документов для государственной регистрации юридического лица, необходимо:
а) согласовать с регистрирующим органом наименование коммерческой, некоммерческой организации;
б) определить предполагаемое место размещения организации;
в) принять решение о создании коммерческой организации и подготовить ее учредительные документы и сформировать уставный фонд
г) все перечисленное верно.

49. При обращении в регистрирующий орган заявитель может предложить для согласования:
а) один вариант наименования юридического лица;
б) два варианта наименований юридического лица;
в) несколько вариантов наименований юридического лица;
г) количество вариантов наименований не ограничено.

50. В учредительных документах должны определяться:
а) наименование юридического лица и место его нахождения;
б) цели деятельности;
в) порядок управления деятельностью юридического лица;
г) все перечисленное верно.

51. Для коммерческих организаций в форме ЗАО и ОАО законодательством устанавливаются минимальные размеры уставных фондов:
а) 100 базовых величин для ЗАО и 200 базовых величин для ОАО;
б) 400 базовых величин для ЗАО и 100 базовых величин для ОАО;
в) 100 базовых величин для ЗАО и 400 базовых величин для ОАО;
г) 100 базовых величин для ЗАО и 300 базовых величин для ОАО.

52. Положение о государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования, утверждено:
а) Декретом Президента Республики Беларусь № 1 от 16.01.2009 г.
б) Декретом Президента Республики Беларусь № 2 от 16.01.2009 г.
в) Декретом Президента Республики Беларусь № 1 от 16.01.2010 г.
г) Декретом Президента Республики Беларусь № 2 от 16.01.2010 г.

Репозиторий ВГУ

53. Туристическая деятельность может осуществляться:
а) юридическими лицами;
б) индивидуальными предпринимателями;
в) юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;
г) юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, зарегистрированными в Республике Беларусь.

54. Право на получение лицензии на осуществление туристической деятельности, составляющей работ и услуг которой является туроператорская деятельность, имеют:
а) физические лица;
б) физические и юридические лица;
в) только юридические лица;
г) нет правильного ответа.

55. Лицензия при осуществлении туристической деятельности выдается сроком:
а) на один год;
б) на три года;
в) на пять лет;
г) на десять лет.

56. К особым требованиям и условиям, предъявляемым к юридическим лицам при осуществлении туристской деятельности, относятся:
а) осуществление работ и услуг, составляющих туристскую деятельность, в помещениях, местонахождение которых указано в лицензии;
б) организация въездного туризма;
в) организация выездного туризма;
г) все перечисленное верно.

57. После государственной регистрации и получения лицензии турфирма как юридическое лицо должна:
а) открыть расчетный счет в банке;
б) заказать и получить круглую печать;
в) заказать и получить угловой и другие штампы;
г) все перечисленное верно.

58. Обязательная сертификация туристических услуг в Республике Беларусь была введена:
а) в 2004 году;
б) в 2005 году;
в) в 2006 году;
г) в 2007 году.

Репозиторий ВГУ

59. Деятельность специально уполномоченных государственных органов, направленная на подтверждение соответствия туристских услуг требованиям, установленным законодательными актами и стандартами в отношении данных услуг – это:
а) регистрация продукции;
б) сертификация продукции;
в) ратификация продукции;
г) нет верного ответа.

60. Обязательная сертификация туристических услуг была введена постановлением Госстандарта в Республике Беларусь с целью:
а) упорядочения деятельности туристических предприятий и введения их в нормативное правовое поле;
б) повышения безопасности туристических услуг;
в) повышения качества туристических услуг;
г) все перечисленное верно.

61. Постановлением Госстандарта сертификация туристических услуг была переведена в разряд добровольных процедур:
а) с 9 марта 2007 года;
б) с 9 марта 2008 года;
в) с 9 марта 2009 года;
г) с 9 марта 2010 года.

62. Задача оформления офиса турфирмы - отразить в его дизайне и планировке:
а) основное направление деятельности компании;
б) ее идеологию;
в) занимаемое положение на рынке
г) все перечисленное верно.

63. В сфере трудовых отношений примерная форма контракта утверждается:
а) Советом Министров Республики Беларусь
б) Министерством экономики;
в) Министерством труда и социальных отношений;
г) Министерством юстиции.

64. Согласно законодательству, контракт заключается на срок:
а) не менее полугода;
б) не менее одного года;
в) не менее трех лет;
г) не менее пяти лет.

Репозиторий ВГУ

65. В соответствие с Положением о порядке лицензирования в числе штатных сотрудников туроператора должно числиться не менее 30 % специалистов, имеющих высшее образование либо:
а) стаж работы в сфере туризма не менее года;
б) стаж работы в сфере туризма не менее трех лет;
в) стаж работы в сфере туризма не менее пяти лет;
г) стаж работы в сфере туризма не менее десяти лет.

66. Организационно-правовой документ, определяющий прямые обязанности специалиста, сферу его компетентности и ответственности, критерии оценки эффективности его работы – это:
а) штатное расписание;
б) должностная инструкция;
в) трудовой договор;
г) контракт.

67. Основными требованиями к штатному расписанию являются:
а) оно должно быть экономически обоснованным;
б) оно должно учитывать особенности организации производства и труда;
в) оно должно отвечать интересам организации, ее целям и задачам;
г) все перечисленное верно.

68. В каком выпуске ЕКСД приводится описание должностей служащих туристических предприятий:
а) в 23 выпуске;
б) в 25 выпуске;
в) в 27 выпуске;
г) в 29 выпуске.

69. Ликвидация юридического лица может быть:
а) добровольной;
б) принудительной;
в) добровольной и принудительной;
г) только добровольной.

70. Реорганизация юридического лица может быть осуществлена:
а) по решению собственника имущества (учредителей, участников);
б) органа юридического лица, уполномоченного на то учредительными документами;
в) по решению уполномоченных государственных органов, в том числе суда;
г) все перечисленное верно.

Репозиторий ВГУ

Ответы на тест

1 – б
2 – б
3 – б
4 – г
5 – б
6 – б
7 – а
8 – в
9 – г
10 – г
11 – г
12 – г
13 – б
14 – г
15 – в
16 – г
17 – г
18 – в
19 – в
20 – а
21 – а
22 – б
23 – г
24 – а
25 – б
26 – в
27 – б
28 – г
29 – б
30 – а
31 – а
32 – б
33 – б
34 – в
35 – б
36 – в
37 – г
38 – в
39 – в
40 – б
41 – а, б, в
42 – в
43 – б
44 – б, в, г
45 – б
46 – г
47 –б
48 – г
49 – г
50 – г
51 – в
52 – а
53 – г
54 – в
55 – в
56 – г
57 – г
58 – в
59 – б
60 – г
61 – в
62 – г
63 – а
64 – б
65 – в
66 – б
67 – г
68 – в
69 – в
70 – г

Репозиторий ВГУ

Словарь основных терминов

Предпринимательство (предпринимательская деятельность) – это самостоятельная, инициативная деятельность граждан, направленная на получение прибыли или личного дохода и осуществляемая от своего имени, на свой риск и под свою имущественную ответственность или от имени и под имущественную ответственность юридического лица (предприятия).

Бизнес-план представляет собой документ, содержащий обоснование действий, которые намечается осуществить для реализации или создания нового предприятия.

Юридическое лицо – это организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество, несет самостоятельную ответственность по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Туристская фирма – это самостоятельная предпринимательская единица, обладающая статусом юридического лица и обособленным имуществом.

Хозяйственное общество – это коммерческая организация, учрежденная двумя или более лицами с разделенным на доли (акции) учредителей (участников) уставным фондом.

Обществом с ограниченной ответственностью (ООО) признается учрежденное двумя или более лицами общество, уставный фонд которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров.

Обществом с дополнительной ответственностью (ОДО) признается учрежденное двумя или более лицами общество, уставный фонд которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров.

Акционерное общество – это общество, уставный фонд которого разделен на определенное число акций, имеющих одинаковую номинальную стоимость. Участники акционерного общества (акционеры) не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им акций.

Открытое акционерное общество (ОАО) – это акционерное общество, участник которого может отчуждать принадлежащие ему акции без согласия других акционеров неограниченному кругу лиц.

Закрытое акционерное общество (ЗАО) – это акционерное общество, участник которого может отчуждать принадлежащие ему

Репозиторий ВГУ

акции с согласия других акционеров и (или) ограниченному кругу лиц.

Унитарное предприятие – это коммерческая организация, не наделенная правом собственности на закрепленное за ней собственником имущество.

Государственная регистрация турфирмы - это формальная процедура, в результате которой исполнительный комитет юридически узаконивает создание юридического лица.

Лицензирование — это комплекс реализуемых государством мер, связанных с выдачей лицензий, их приостановлением, возобновлением, продлением срока действия, а также контролем за соблюдением лицензионных требований и условий.

Сертификация продукции - это деятельность специально уполномоченных государственных органов и заинтересованных субъектов хозяйствования, направленная на подтверждение соответствия продукции, работ, услуг требованиям, установленным законодательными актами и стандартами в отношении данной продукции, работ, услуг.

Сертификат соответствия – это документ, выданный по правилам системы сертификации для удостоверения соответствия объекта оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

Организационная структура понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого.

Линейная организационная структура – это структура соподчиненности, в которой четко определено направление реализации полномочий о высшего уровня управления к низшим.

Линейно-штабная организационная структура – это организационная структура, имеющая четкую соподчиненность сверху донизу, но вместе с тем включающая в себя функциональные группы работников, находящихся под непосредственным началом административного аппарата.

Административный аппарат – это работники, дополняющие линейную организационную структуру и предоставляющие консультационные и специализированные услуги.

Функциональное деление – это подразделение работников организации на группы в зависимости от их навыков, используемых ресурсов и сферы деятельности.

Специализированное деление – это формирование отделов в организации в соответствии с единообразием продукции, производственного процесса, круга покупателей или географии деятельности.

Репозиторий ВГУ

Продуктовое подразделение – это единица специализированной структуры, основанной на виде выпускаемой продукции.

Технологическое подразделение **–** это единица специализированной структуры, основанной на ключевых этапах процесса производства продукции.

Потребительское подразделение – это единица специализированной структуры, ориентированной на конкретные категории потребителей.

Территориальное подразделение – это единица специализированной структуры, основанной на географическом положении организации.

Командное деление - это распределение работников в функциональные отделы и одновременно в команды, действующие преимущественно на временной основе и призванные решать возникшие проблемы организации.

Матричное деление – это одновременное распределение работников в постоянные функциональные группы и проектные команды.

Сетевое деление - это распределение основных функций по отдельным компаниям, которые связаны между собой и с небольшой головной организацией, являющейся их штаб-квартирой, единой электронной системой.

Помещение офиса турфирмы – это помещение, отвечающее законодательно установленным санитарным нормам, и оборудованное программно-техническими средствами связи, внешней рекламной вывеской с информацией о лицензиате и режиме его работы.

Контракт – это трудовой договор, заключаемый в письменной форме на определенный в нем срок, содержащий особенности по сравнению с общими нормами законодательства о труде и предусматривающий конкретную минимальную компенсацию за ухудшение правового положения работника.

Штатное расписание – это систематизированный перечень наименований должностей (профессий) постоянных работников с указанием количества одноименных должностей (профессий), в том числе вакантных, и размеров должностных окладов (тарифных ставок), который отражает организационную структуру юридического лица, утверждаемый руководителем (собственником имущества) организации, вышестоящим органом.

Должностная инструкция – это организационно-правовой документ, определяющий прямые обязанности специалиста, сферу его компетентности и ответственности, критерии оценки эффективности его работы, управленческую структуру, имеющую отношение к специалисту.

Репозиторий ВГУ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые источники

1. Гражданский кодекс Республики Беларусь от 07.12.1998. № 218-З с изменениями и дополнениями. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 6, 2/1648.
2. Трудовой кодекс Республики Беларусь от 26 июля 1999 г. № 296-З с изменениями и дополнениями. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 15, 2/1666.
3. О туризме. Закон Республики Беларусь от 25 ноября 1999 г. N 326-З (в ред. Закона Республики Беларусь от 09.01.2007 N 206-З). Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь 18 января 2007 г. № 15 2/1303.
4. О государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования. Декрет Президента Республики Беларусь № 1 от 16.01.2009. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 17, 1/10418.
5. Положение о лицензировании туристской деятельности. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 20.10.2003 N 1377 (в ред. постановлений Совмина от 12.07.2007 N 899, от 29.12.2007 N 1913). Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 171, 5/25506.
6. О некоторых мерах государственной поддержки малого предпринимательства. Указ Президента Республики Беларусь от 21.05.2009 № 255. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 131, 1/10713.
7. О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь. Указ Президента Республики Беларусь от 02.06.2006 г. № 371. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 89, 1/7646.
8. Об утверждении Национальной программы развития туризма в Республике Беларусь на 2008 - 2010 годы. Постановление Совмина Республики Беларусь от 21.12.2007 г. № 1796. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 2, 5/26455.
9. О предпринимательстве в Республике Беларусь. Закон Республики Беларусь от 28.05.1991. с последующими изменениями и дополнениями. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2000 г., № 7, 2/133.
10. Об утверждении правил по разработке бизнес-планов инвестиционных проектов. Постановлением Министерства экономики Республики Беларусь от 31.08.2005 № 158. Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., № 8/13184.

Репозиторий ВГУ

Учебная литература

1. Биржаков, М.Б. Введение в туризм: учебное пособие / М.Б. Биржаков – СПб.: Герда, Невский Фонд, 2007. – 576 с.
2. Буйленко, В. Ф. Туризм: учебник / В. Ф. Буйленко. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 416 с.
3. Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации: учебное пособие / И.И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков - Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 384 с.
4. Волков, Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 640 с.
5. Горбылева, З.М. Экономика туризма: учебное пособие / З.М. Горбылева. – Мн.: БГЭУ, 2004. – 478 с.
6. Дехтярь, Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: учебное пособие / Г.М. Дехтярь. – М: Финансы и статистика, 2005. – 256 с.
7. Долженко, Г.П. Основы туризма: учебное пособие / Г.П. Долженко. – М.: ИКЦ "МарТ", 2008. – 320 с.
8. Дурович, А.П. Организация туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Мн.: Новое знание, 2008. – 640 с.
9. Егоренков, Л. И. Введение в технологию туризма / Л. И. Егоренков. – М: Финансы и статистика, 2009. – 304 с.
10. Жукова, М.А. Индустрия туризма: Менеджмент организации / М.А. Жукова. – М.: ФиС, 2006. – 200 с.
11. Здоров, А.Б. Экономика туризма: учебное пособие / А.Б.Здоров. - М: Финансы и статистика, 2007. – 272 с.
12. Квартальнов, В.А. Туризм: учебник для вузов / В.А. Квартальнов. – М.: ФиС, 2006. – 336 с.
13. Легков, М.А. Турбизнес без ошибок: лицензирование, договоры, экскурсии, агроэкотуризм / М.А. Легков – М.: Регистр, 2009. – 100 с.
14. Маслова, Е.В. Управление туристской фирмой: учебное пособие / Е.В.Маслова, Г.В.Широкова – СПб.: Издательство С.-Петербургского ун-ва, 2003. – 357 с.
15. Можаева, Н. Г. Туризм: учебное пособие / Н.Г. Можаева, Е.В. Богинская. – М.: Гардарики, 2007. – 272 с.
16. Морозов, М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: Учебник для вузов / М.А. Морозов. – М.: Академия ИЦ, 2008. – 288 с.
17. Мохова, Ю.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть / Ю.А. Мохова, Г.А. Мохов. – СПб.:, 2009. – 240 с.
18. Сухов, Р.И. Организация работы туристического агентства / Р.И. Сухов. - Ростов н/Д: МарТ, 2007. – 144 с.
19. Труханович, Л.В. Персонал туристской индустрии / Л.В. Труханович. – М.: Финпресс, 2008. – 160 с.

Репозиторий ВГУ

Приложение 1

Список юридических лиц и индивидуальных предпринимателей г. Витебска и Витебской области, имеющих лицензии на осуществление туристической деятельности [18]

	Наименование предприятия и его организационно-правовая форма	Адрес предприятия	Вид осуществляемой туристской деятельности
1.	Абсолют-Тур, частное туристическое унитарное предприятие	г. Орша, пер. Марата 5-ый, 7а г. Орша, ул. Свердлова, 28	туроператорская турагентская
2.	Альянс-Тур, общество с дополнительной ответственностью	г.п. Шумилино, ул. Луначарского,5-1	туроператорская турагентская
3.	АВВАТУР, частное туристское унитарное предприятие	Полоцк, ул. Мариненко, 12-2	турагентская
4.	Агентство пляжного отдыха «ВЕЛЛ», общество с ограниченной ответственностью	г. Витебск, пр. Строителей, 2, ком. 155	туроператорская
5.	Азерныя ростани, общество с ограниченной ответственностью	Ушачский район, д. Слобода, ул. Приозерная, д. 28, ком. 1	туроператорская турагентская
6.	Багира-Туризм, частное туристическое унитарное предприятие	Витебский район, д. Сокольники, ул. Промышленная, 2-1. Филиал: г. Витебск, пр. Строителей, 2, к. 131	туроператорская турагентская
7.	Баранов Игорь Павлович, индивидуальный предприниматель	г. Витебск, пр-т Победы, 5-199, ул. Революционная, 20А	турагентская
8.	База отдыха «Крупенино», унитарное предприятие	г. Витебск, ул. Гоголя,6	туроператорская

[18] Информация с сайта Министерства спорта и туризма. Режим доступа http://www.mst.by/

Репозиторий ВГУ

	областной коммунальной собственности	Офисы: Бешенковичский р-н, д. Крупенино. Витебск, ул. Правды, 18-23	турагентская
9.	БЕЛЮНИКС, частное туристическое унитарное предприятие	г. Полоцк, ул. Коммунистическая, 13А	туроператорская турагентская
10.	Березинский биосферный заповедник, государственное природоохранное учреждение, унитарное предприятие Президента РБ	Лепельский район, д. Домжерицы, ул. Центральная, 3	туроператорская
11.	БРАСЛАВСКИЕ ОЗЕРА, туристско-оздоровительное частное дочернее унитарное предприятие	г. Браслав, ул. Рыбхозная, 15	туроператорская турагентская
12.	БЕФАНА, Частное унитарное туристическое предприятие	г. Витебск, ул. Советская, д.15-7	турагентская туроператорская
13.	БУТИК ПУТЕШЕСТВИЙ, общество с дополнительной ответственностью	г. Витебск, ул. Правды, д. 64б, оф. 7	турагентская
14.	БЮРО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ МОЛОДЕЖИ, общество с ограниченной ответственностью	г. Витебск, пр-т Фрунзе, 68-1	туроператорская турагентская
15.	ВЕСТВОЯЖСЕРВИС, частное транспортное унитарное предприятие	Полоцкий р-н, д. Богатырская, ул. Центральная, 1а, ком.2 Офисы: г. Новополоцк, Промзона КСТЫ; г. Новополоцк, ул. Юбилейная, 2а, к. 26	турагентская туроператорская
16.	ВИАТА, Общество с ограниченной ответственностью	Витебск, ул. Ленинградская, 87 а	туроператорская турагентская
17.	ВИ-СПОРТ, частное туристическое унитарное пред-	г. Витебск, пр-т Людникова, 12,	туроператорская тура-

Репозиторий ВГУ

	приятие	офис 439	гентская
18.	ВИП-ТРЕВЕЛ, частное туристическое унитарное предприятие	г. Витебск, пр. Черняховского, д. 1, комн. 7	туроператорская турагентская
19.	ВИТАР-ТУР, частное туристическое унитарное предприятие	г. Витебск, ул. Ленина, 50/6-31 Филиалы: г.Сенно, ул.Витебская, 3; г.п.Бешенковичи, ул.Коммунистическая,5	туроператорская турагентская
20.	ВИТЕБСК-МЕГА ТУР, частное туристское унитарное предприятие	г. Витебск, пр. Фрунзе, 17А-3Б	туроператорская турагентская
21.	ВИТЕБСКТУРИСТ, Туристско-экскурсионное частное дочернее унитарное предприятие	Витебск, пр. Черняховского, 25/1 филиалы: Полоцкое бюро путешествий и экскурсий, г. Полоцк, ул. Вокзальная, 16	туроператорская турагентская
22.	Витебскоблавтотранс, республиканское автотранспортное территориальное унитарное предприятие	210001, Витебск, ул. Комсомольская, 27/11	туроператорская турагентская
23.	Витебское государственное производственное лесохозяйственное объединение	210033 г. Витебск, ул. Мира, 44	туроператорская турагентская
24.	Витебское отделение БЖД, транспортное республиканское унитарное предприятие	Витебск, ул. Космонавтов, 10 сан. ”Железнодорожник“, пос. Малые Летцы, Витебский р-н	туроператорская турагентская
25.	ВИТЕБСК ОТЕЛЬ, коммунальное унитарное предприятие	Витебская область, 210026, г. Витебск, ул. Замковая, 5/2а	туроператорская турагентская
26.	ВИТ-ОРБИС, общество с дополнительной ответственностью	г. Витебск, ул. Толстого, 4, оф. 39	туроператорская турагентская

Репозиторий ВГУ

27.	ВИТПОЛ-сервис, частное транспортное унитарное предприятие	г. Витебск, пер. Авиационный, д. 2 ком.1	туроператорская турагентская
28.	ГАРФИЛ, частное туристическое унитарное предприятие	г.Орша., ул. Ленина, 17, 3	туроператорская турагентская
29.	Туристическое агентство «ГЕВАЛЬ» , общество с дополнительной ответственностью	Витебск, ул. Октябрьская, 12, оф. 17 г. Витебск, ул. Толстого, д. 4, оф. 25	туроператорская турагентская
30.	ГОРЯЧИЕ СЕЗОНЫ, частное туристическое унитарное предприятие	210015, г. Витебск, ул. Терешковой 5, оф. 2	туроператорская
31.	Государственное областное объединение по организации внешкольной работы с детьми и подростками, учреждение образования	г. Витебск, пр-т Фрунзе, 94	туроператорская турагентская
32.	Государственный центр внешкольной работы г.Новополоцка, учреждение образования	г.Новополоцк, ул.Я.Коласа,12-105 отдел: г.Новополоцк, ул.Я.Коласа,12-111	туроператорская турагентская
33.	ДАНКОТУР, общество с ограниченной ответственностью	Оршанский район, д.Зубревичи, ул. Центральная, 144-5	туроператорская турагентская
34.	ДИСКОМТРЕЙД, общество с ограниченной ответственностью	г. Городок, ул Красноармейская, д. 88, ком. 12. г. Витебск, ул. Смоленская, д. 5 корп. 1 к. 91	туроператорская турагентская
35.	«ДРИВЯТИЧ» районный физкультурно-спортивный клуб, государственное учреждение	г. Браслав, ул. Октябрьская, д. 6Б	туроператорская турагентская №391021630
36.	ЕЛЬНЯ-ЭКОТУР, общество с дополнительной ответ-	г.п. Шарковщина, ул. Красная горка,	туроператорская

Репозиторий ВГУ

	ственностью	30-6	турагентская
37.	ИЛВА, туристская фирма, общество с дополнительной ответственностью	Витебск, ул. Замковая, 5/2 а – 5 ул. Октябрьская, 12-6	туроператорская турагентская
38.	ИНВЕСТСПОРТ, коммунальное унитарное торгово-производственное предприятие	г. Глубокое, ул. Красноармейская, 19	туроператорская турагентская
39.	ИНТЕРСЕРВИС, Новополоцкое общество с ограниченной ответственностью	Новополоцк, ул. Молодежная, 7-110	туроператорская турагентская
40.	КАТАЖИНА, частное унитарное туристическое предприятие	Витебск, ул. Замковая, 5/2 а	туроператорская турагентская
41.	КЛЕОРТИ-тур, частное туристско-оздоровительное унитарное предприятие	г. БАРАНЬ, УЛ. Колхозная, 30	туроператорская турагентская
42.	КОБЗАР, общество с дополнительной ответственностью	г. Витебск, ул. Фрунзе, 38-22	туроператорская турагентская
43.	КОМПАНИЯ «ВИКИНГ ТУРИСТИК», общество с дополнительной ответственностью	г. Новополоцк, ул. Кирова 2, ком. 208 Офис: г. Новополоцк, ул. Кирова 2, ком. 207	туроператорская турагентская
44.	Коробейников Николай Васильевич, индивидуальный предприниматель	Орша, пр. Текстильщиков, 3/8-38 Орша, ул. Я. Коласа, 4	туроператорская турагентская
45.	КРУИЗ-ЭКС-ТРЕВЕЛ, ЧТЭУП	г.Полоцк, ул. Гагарина, 50, 1	туроператорская турагентская
46.	Кулеба Наталья Михайловна (торговая марка ”АЛЬЯНС-ТУР“) - индивидуальный предприниматель	г. Витебск, пр-т Победы, д. 43, кв. 57 Отдел продаж: пр. Фрунзе, 17 а	турагентская

Репозиторий ВГУ

47.	КОРОЛЕВ ТУР, общество с ограниченной ответственностью	г. Орша, ул. 1 Мая, 71-2	туроператорская турагентская
48.	Л, Общество с дополнительной ответственностью	Витебск, ул. Фрунзе, 13а	туроператорская
49.	ЛАРГО, информационно-рекламное агентство, частное унитарное предприятие	210016, Витебск, ул. Кр. Партизана, 5-5	турагентская
50.	ЛЕБЕДИНОЕ, унитарное частное предприятие охотничье хозяйство	Полоцкий район, д. Щаты, База отдыха, ком. 1 Отдел продаж: Полоцк, ул. Октябрьская, 54-407	туроператорская
51.	ЛИС-ТУР, частное унитарное предприятие	г. Витебск, ул. Горовца, 6-31	туроператорская турагентская
52.	ЛУЧЁСА, коммунальное унитарное предприятие туристско-гостиничный комплекс	210027 г. Витебск, пр-т Строителей 1	туроператорская турагентская
53.	МАЛИНА НЬЮ, общество с ограниченной ответственностью	Витебская обл., г. Орша, ул. Ленина 81	туроператорская турагентская
54.	МАРКОНИКОРПОРЕЙШН, совместное общество с ограниченной ответственностью	г. Витебск, пр. Черняховского, 1, каб. № 1,2 г. Витебск, ул. Кирова, 7/13, каб. № 3	туроператорская турагентская
55.	Мацкевич Сергей Федорович, индивидуальный предприниматель	г. Витебск, ул. Чкалова, 18/1-15 пер. Авиационный, 2	туроператорская турагентская
56.	МЕТРИКС, общество с ограниченной ответственностью	Орша, ул. 2-я Шкловская, 7 Офис: г. Орша, ул.Народная, 1, ТМ 52	туроператорская турагентская
57.	Национальный парк ”БРАСЛАВСКИЕ ОЗЕРА“, го-	г. Браслав, ул. Дачная, 1. г. Браслав,	туроператорская

Репозиторий ВГУ

	сударственное природоохранное учреждение	ул. Советская, 143	турагентская
58.	Новополоцкий центр предпринимательства и недвижимости. Коммунальное информационно- консультационное унитарное предприятие	г. Новополоцк, ул. Молодежная, д.74, к. 221	турагентская
59.	ОРША, туристско-оздоровительное частное дочернее унитарное предприятие	г. Орша, ул. Первого Мая, 72	туроператорская турагентская
60.	ОРШАТУРИСТ, частное туристическое унитарное предприятие	г. Орша, ул. Мира, 11-36	туроператорская турагентская
61.	ОСОТНО, закрытое акционерное общество	г. Городок, ул. Садовая, 12-3	туроператорская турагентская
62.	ПОЗИТИВ ТРЭВАЛ, частное туристическое унитарное предприятие	г. Витебск, пр. Строителей, 1, оф. 2	турагентская
63.	ПОЛОСАТЫЙ РЕЙС, частное туристское унитарное предприятие	Витебская обл., 211930, г. Миоры, ул. Комсомольская, д.28, к.5	туроператорская турагентская
64.	Полоцкий государственный университет, учреждение образования	г. Новополоцк, ул. Блохина, 29 Офис: г. Новополоцк, ул. Юбилейная, 5	туроператорская турагентская
65.	ПООЗЕРЬЕ, частное унитарное предприятие по оказанию услуг	Городокский район, д. Канаши Офис: г. Витевск, проезд Гоголя, 11	туроператорская турагентская
66.	Производственная компания «МЕХАНИКА», общество с ограниченной ответственностью	г. Витебск, ул. Фрунзе 77, г. Витебск, ул. Замковая, д. 5/2а, к. 3	туроператорская
67.	Районный физкультурно-спортивный клуб «СКИНА», учреждение	г. Чашники, ул. Космонавтов, 2а-2 Офис: г. Чашники, переулок Молодежный, 4	туроператорская турагентская

Репозиторий ВГУ

68.	Р-ТУР, частное туристическое унитарное предприятие	д. Октябрьская, ул. Солнечная, 1 в-1	туроператорская турагентская
69.	РАЙЕТ-ПЛЮС, частное унитарное предприятие по оказанию услуг	Витебск, Ленина, 3а	турагентская
70.	РЕАЛЬНАЯ МЕЧТА, общество с ограниченной ответственностью	г. Витебск, ул. П. Бровки, 6-307	Турагентская № 391307445
71.	Россонский районный физкультурно-спортивный клуб ”СТАРТ“, государственное учреждение	г.п. Россоны, ул. Советская, д. 4 каб. 100	туроператорская турагентская
72.	ПАТРИОТ-ТУР, частное унитарное предприятие (ИП Садовская Е.В.)	Витебск, ул. Чкалова, 30-194, Ленина, 82	туроператорская турагентская
73.	СПАДЧЫНА, общество с дополнительной ответственностью	Витебск, ул. Ленина, 64/1-9 филиал: г. Лиозно, ул. М. Октябрьской, д. 75 Б, ком. 8	туроператорская турагентская
74.	СПУТНИК, Бюро международного молодежного туризма, общество с дополнительной ответственностью	Витебск, проспект Людникова, 12-8 г. Дубровно, ул. Оршанская,11	туроператорская турагентская
75.	ТСП, общество с дополнительной ответственностью	Витебск, Гончарная, 3 Т. 236-500, 36-28-75	Туроператорская турагентская
76.	ТИШ-ТУР, общество с дополнительной ответственностью	г. Витебск, ул. Октябрьская, 12-20 Офис: г. Витебск, ул. Толстого, д. 4, офис 32	туроператорская турагентская
77.	Толочиское бюро путешествий и экскурсий, общество с ограниченной ответственностью	г. Толочин, ул. Тракторная 30а, офис 10	туроператорская турагентская
78.	ТРЭВЭЛ АВТО, частное транспортное унитарное предприятие	Орша, ул. Мира, 39А-2	туроператорская турагентская

Репозиторий ВГУ

79.	ТУРАГЕНТСТВО «В десяточку», общество с дополнительной ответственностью	Витебск, ул. Черняховского, 1-8 ОФИС: г. Орша, ул. Островского, 8	туроператорская турагентская
80.	Докшицкий районный физкультурно-спортивный клуб «УРОЖАЙ», учреждение	Докшицы, ул.Пушкина, 5	туроператорская турагентская
81.	Учреждение «Верхнедвинская районная организационная структура» республиканского государственно-общественного объединения «Белорусское общество охотников и рыболовов»	Верхнедвинск, пер. Солнечный, 6	туроператорская турагентская
82.	Учреждение «Физкультурно-спортивный клуб «Нива», ФСК «Нива»	г. Толочин, ул. Мелиораторов, д.4, ком.2 Отделение: г. Толочин, ул. Энгельса, д.84	туроператорская турагентская
83.	ЦЕНТР ТУРИСТСКИХ УСЛУГ, общество с дополнительной ответственностью	г. Поставы, ул. Набережная, 5А офис: г. Новополоцк, ул. Юбилейная, д.2А помещение 8	туроператорская турагентская
84.	ХАИНСКИЙ Александр Артурович, индивидуальный предприниматель	г. Орша, ул. Марата, 22-68. Офис: ул. Мира д.11, к.42	турагентская
85.	Хэппи ТурВитебск, частное унитарное предприятие по оказанию услуг	г. Витебск, пр. Фрунзе, 17а, к.5а офис г. Витебск, ул. Горовца, 8а, к.1 – офис продаж	туроператорская турагентская
86.	ХИМАЛ, совместное общество с ограниченной ответственностью	Витебск, ул. Белорусская, 6А	туроператорская турагентская
87.	ХЭППИ ТУРС, общество с дополнительной ответственностью	Витебск, пр. Фрунзе, 17а, офис 5 Витебск, ул. Горовца, д. 8а, каб. 2	туроператорская турагентская
88.	ЭКО-РОССЫ, государственное природоохранное уч-	г.п. Россоны, ул. Советская, д.4, к.	туроператорская тура-

Репозиторий ВГУ

	реждение	58	гентская
89.	ЮРКЕВИЧ СЕРГЕЙ ВАСИЛЬЕВИЧ индивидуальный предприниматель	г. Витебск, пр. Черняховского, 32-21 Офис: г. Витебск, пр. Фрунзе 81, к. 33	турагентская

Репозиторий ВГУ

Приложение 2

Способы создания названий туристских фирм

1. Составное слово. Слово, образованное при сложении двух, трех слов: Витебсктурист, Иридавояж, Лэндтур, Данкотур, Алленвояж, Беларустурсервис, Панораматур, Маяктур, Белтурэкспо, Балканинтур.

2. Гибрид. Окончание одного слова переходит в начало другого слова: Белюникс, Галактион, Златтур, Академтур, Турприз, Солнара.

3. Аббревиатура. Сложное слово, состоящее из усечений нескольких слов: Белтранслайнер, Внешинтурист, Белтурэкспо, Белринтур, Белгосохота, Белевротур, Белсервискампанитрэвел, Белюниинтерком, Интурсервис.

4. Сокращение. Сокращенное слово: Династа, Эконом Тур, Алеут, Оптима тур.

5. Акроним. Слово, состоящее из первых букв составных слов. АКСМ, ТСП, АМТ-ТУРВАЗ, АБФФ-путешествие.

6. Ассоциация. Название, вызывающее ассоциации с выгодой, назначением продукта, способом использования, местом происхождения товара: Гарант стабильности, Позитив трэвал, Тур на бис, Время фэнтэзи, Горячие сезоны, 7 чудес света, Сардиния, Тропикана, Шоп тревел, Экономтур, Круиз-Экс-Тревел, Лингва-тур, Экстримтур, Экспобизнестур, Экологиятур, Фиеста тур.

7. Звуковая ассоциация. Название, по звучанию ассоциируемое со свойствами товара. Экология-тур, Эконом-тур, История тур, Экстримтур, Олимп-тур, Фиеста тур, Элладатур, Вокруг света, Олиана, Фортуна тур.

8. Мимикрия. Название, имитирующее звучание известного слова: Кипарина, Семирамис, Тропикана, Династа, Магелат, Олимпус, Полярис.

9. Аллитерация. Название, состоящее из ритмичных повторов согласных звуков: Туров-Туризм, Турне-тур, Сан Саныч тур.

10. Рифма. Рифмованное словосочетание: Юр-тур, Скайлайн.

11. Иностранное слово. Название, заимствованное из другого языка: Трейдвояж, Смайлтрэвэл, Флайдрим, Тревеллюкс, Лукинг фо, Вижн-лайн, Санни трэвел энд, Робин хауз, Батерфляй.

12. Фамилия, имя основателя. Название, в основе которого лежит фамилия, имя основателя компании: Кобзар, Маккир, Степания, Гарник-тур, Сан Саныч тур, Мартан Транс.

13. Географическое название. Географическое название, чаще всего связанное с местом происхождения продукта: Браславские озе-

Репозиторий ВГУ

ра, Лучеса, Висла тур, Ельня-Экотур, Оршатурист, Скидельтранстур, Дудутки-тур, Витебсктурист.

14. Природа. Название животного или растения, ассоциируемое со свойствами продукта: Кенгуру, Кактус-тур, Малина нью, Мангуст-тур, Кедр, Лилия-тур, Лимон плюс.

15. Исторические корни. Историческое название, ассоциируемое со свойством или происхождением продукта: Замок Гольшанский, Королев-тур, Большевик-тур, Фаворит, Дривятич, Эллада-тур, Неман, Гедемин тур, Колумб, Магеллан.

16. Мифологические, сказочные корни. Мифологические или сказочные персонажи, ассоциируемые со свойствами продукта: Олимпос, Одиссея-тур, 7 чудес света, Лебединое, Лис-тур, Мерлин-тур, Гулливер.

17. Цитата. Название или выражение из известного произведения: Акуна-Матата, Алые паруса, Сойер, Полосатый рейс, Эль мундо, Роза ветров.

18. Метафора. Название из одного класса, перенесенное на сходный класс: Золотая миля, Золотой глобус.

19. Метонимия. Название из одного класса, перенесенное на смежный класс: Время фэнтэзи, Фортуна тур, Белтрофей, Путеводная звезда, Чемодан путешествий.

20. Синекдоха. Название, обозначающее меньшую часть вместо целого, и наоборот: Курортик, Викинг туристик, Смайл туристик.

21. Оксюморон. Соединение противоположных по значению слов: Единственный выбор, Сладкое море, Далекое близкое.

22. Гипербола. Название, преувеличивающее свойство продукта: Мир фантазий, Мир путевок, Планета путешествий, Мир отдыха, Весь мир, Планета грез, Мир сервиса.

23. Литота. Название, преуменьшающее свойство продукта: Росинка, Лучик солнца, Саквояжик.

24. Эпитет. Название, содержащее поэтическое описание: Магический город, Хрустальный горизонт, Корабль мечты, Чемодан путешествий, Путеводная звезда, Алые паруса, Пузата хата, Любимый тур, Вокруг света, Голубая птица, Коллекция приключений.

25. Перифраз. Описательное выражение продукта: Средиземноморский отдых, Вояж и отдых, Бутик путешествий, Ярмарка туров.

26. Значимые цифры. Цифры, ассоциируемые с качеством или товарной группой: Тысяча акров, Надежда-21 век, 7 чудес света, Восьмое чувство, Тысяча туров, Четыре сезона плюс.

Стоит также проанализировать уже зарегистрированные названия туристских фирм. Наиболее характерные названия белорусских турфирм приведены ниже.

Репозиторий ВГУ

АБФФ-путешествие
АЗБУКА ПУТЕШЕСТВИЙ
АКАДЕМИЯ ОТДЫХА
АКУНА МАТАТА
АЛЫЕ ПАРУСА
АМБАССАДОРС ТУРС
БОЛЬШЕВИК-ТУР
ВАНДРОУНИК
ВРЕМЯ ФЭНТЭЗИ
ВРЕМЯ ПУТЕШЕСТВИЙ
ВОКРУГ СВЕТА
ВОСЬМОЕ ЧУВСТВО
ЗАМОК ГОЛЬШАНСКИЙ
ЗАПАДНЫЕ ЛИНИИ
ЗОЛОТАЯ МИЛЯ
ЗОЛОТОЙ ГЛОБУС
ИСТОРИЯ-ТУР
КОРАБЛЬ ДЕТСТВА
КОРАБЛЬ МЕЧТЫ
КУРОРТНЫЙ МАГАЗИН
ЛАБРАДОР–ТУР
ЛЮБИМЫЙ ТУР
МАГАЗИН ПУТЕШЕСТВИЙ
МАГИЧЕСКИЙ ГОРОД
МИР ФАНТАЗИЙ
НАДЕЖДА-21 ВЕК
ОДИССЕЯ-ТУР
ПЛАНЕТА ПУТЕШЕСТВИЙ
ПУЗАТА ХАТА
ПУТЕВОДНАЯ ЗВЕЗДА
ПУТЕШЕСТВУЙ
ПЭКИДЖ-ТУР
САН САНЫЧ ТУР ТРЕЙД
СЕЗОН СТРАНСТВИЙ
СЕЗОН ОТДЫХА
СЕРДЕЧНОСТЬ-ТУР
7 ЧУДЕС СВЕТА
СТРАНА ЗАМКОВ
ТУРОВ-ТУРИЗМ
ХРУСТАЛЬНЫЙ ГОРИЗОНТ
ЦЕНТР ПУТЕШЕСТВИЙ
ЧЕМОДАН ПУТЕШЕСТВИЙ
ЯРМАРКА ТУРОВ

БАТЕРФЛЯЙ
БЕЛАЯ ТРОПА
БЕЛТУРЭКСПО
БЕЛОХОТТУР
БАЛКАНИНТУР
БЕЛТРОФЕЙ
ВОЯЖ И ОТДЫХ
ГЕДЕМИН ТУР
ГЛОБУС-К
ГУЛЛИВЕР
КАКТУС-ТУР
КРОСС ТУР
КРУИЗ-ТУР
ЛИНГВА ТУР
ЛУКИНГ ФО
МАНГУСТ-ТУР
НАДЕЖДАТУР
МАЯКТУР
МЕРИДИАН
МИНСКТУРИСТ
МИР ОТДЫХА
МИР ПУТЕВОК
НАХОДКА
НЕМАН
НИКА ТУР
НАТАЛИ ТУРС
НЕСВИЖТУР
ПАНАМА-ТУР
ПАН ШЛЯХУ
ПЛАНЕТА ГРЕЗ
ПРЕМИУМ-ТУР
ПРЕССБОЛ-ТУР
РОЗА ВЕТРОВ
СМАЙЛТРЭВЭЛ
СОЛНЦЕВОРОТ
ТУР ДЛЯ ВАС
ТУР НА БИС
ФАВОРИТ
ЭКОНОМ ТУР
ЭКОТУРИСТ
ЭКСТРИМТУР
ЭКОЛОГИЯТУР
ЭЛЬ МУНДО

АВТОТУР
АКАДЕМТУР
АРГО-ТУР
АРК-ТУР
ВЕСЬ МИР
ВЕТРАЗЬ
ВИСЛАТУР
ДИНАСТА
ЗЛАТТУР
КОЛУМБ
ЛАНАТУР
ЛЕТАСАН
МАГЕЛАТ
КЕНГУРУ
КИПАРИНА
ОКРУГА
ОЛИАНА
ОЛИМПИЯ
ОЛИМПОС
ОЛИМП-ТУР
ПИЛИГРИМ
ПОЛЯРИС
ПЯТНИЦА
РОСТИНГ
РВС-КУРОРТ
САРДИНИЯ
САВИТАРТУР
САЙПРУС
САКВОЯЖ
САКУБ
САНКИС
САНТА-КРУС
САФАРИ ТУР
СВЯТОВИТ
СЕМИРАМИС
СЛОН ТУР
СМОЛЯНКА
СОЙЕР
СТЕПАНИЯ
ТУРВЕСТ
ТУРЛЮКС
ЭЛЛАДАТУР
ЭЛЬБРУС

Репозиторий ВГУ

Приложение 3

Рекомендации по выбору наименования турфирмы[19]

В данных рекомендациях обращается внимание на случаи, когда выбранное наименование отсутствует в базе данных ЕГР, однако все равно не может быть согласовано. Эти случаи касаются частичного совпадения наименований, отличия наименований только по организационно-правовой форме, использования в наименованиях приставок и т. д. Советуем внимательно изучить данные рекомендации и проверить выбранное Вами наименование в нескольких вариантах написания, в соответствии с изложенными ниже пунктами.

Итак, наименование не подлежит согласованию в следующих случаях.

1. Если наименование коммерческой организации отличается от имеющегося в базе наименования только организационно-правовой формой. Например: ООО «Кенгуру» - ЧУП «Кенгуру», ОДО «Ярмарка туров» - ООО «Ярмарка туров».

2. Если предлагаемый вариант наименования отличается от имеющегося только одной буквой, а эта буква не несет на себе новую смысловую нагрузку. Чаще всего это происходит со словами иностранных языков в русской транскрипции. Например: ООО «Офистрейд» - ООО «Офистрэйд», ЧУП «Трэвел» - ООО «Трэвэл» и т. д. Вариант наименования согласовывается при отличии на одну букву, если меняется смысл предлагаемого наименования. Например: ОДО «Кобзар» - ОДО «Кобвар», ООО «Интерсервис» - ООО «Интурсервис» и т. д.

3. Если наименования отличаются друг от друга одной буквой в написании с двойной повторяющейся согласной. Например: ООО «Кросс тур» - ООО «Крос тур», ООО «Одиссея тур» - ООО «Одисея тур», ОДО «Хэппи турс» - «Хэпи турс» и т. д.

4. Если предлагаемый заявителем вариант наименования на русском языке совпадает с белорусским вариантом русского наименования, имеющегося в базе данных (так как согласование наименования происходит на русском и белорусском языках). Например: в базе данных ЕГР имеется наименование ООО «Наследие», а предлагаемый для согласования вариант наименования ООО «Спадчына». Такое наименование не будет согласовано, так как у ООО «Наследие» в белорусском варианте наименования указано ТАА «Спадчына», что повлечет тождественность наименований белорусского варианта наименования

[19] Рекомендации по выбору наименования фирмы. Режим доступа: http://bel.biz/companyname/

Репозиторий БГУ

ООО «Наследие» и предлагаемого для согласования русского варианта наименования ООО «Спадчына».

5. Если в наименовании используются символы других языков.

6. Если к уже имеющемуся наименованию добавляется «приставка», которая не меняет смысл наименования, а всего лишь указывает на то, что вновь создаваемое юридическое лицо является дочерним или зависимым по отношению к действующему юридическому лицу. Например: в базе данных имеется юридическое лицо с наименованием ООО «Сезон странствий», а предлагаемый вариант наименования - ООО «Сезон странствий-М» или ООО «Сезон странствий-1». Или в базе данных имеется юридическое лицо с наименованием ОДО «Вокруг света», а предлагаемый вариант наименования - ОДО «Вокруг света 2009». Вместе с тем, предлагаемый вариант наименования согласовывается при условии, что заявителем вновь создаваемого юридического лица будет получено разрешение на использование части наименования действующего юридического лица.

7. Если в предлагаемом варианте наименования используются общеизвестные торговые марки юридических лиц. Например: «Спутник», «Сакуб» и т. д.

8. Если предлагаемое и существующее наименования отличаются по написанию, но созвучны между собой до степени смешения. Например: «Сафари тур» - «Софари тур» - «Сафаре тур»; «Золотая миля» - «Залатая миля» - «Залатая міля»; «Тропикана» - «Трапикана» - «Трапікана».

Репозиторий ВГУ

Приложение 4

Квалификационные характеристики должностей служащих туристских предприятий[20]

Директор туристической организации

Должностные обязанности. Осуществляет в соответствии с законодательством общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристической организации, несет полную ответственность за все направления ее деятельности. Организует работу и эффективное взаимодействие структурных подразделений туристической организации, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления туристических услуг. Осуществляет в соответствии с законодательством общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристической организации, несет полную ответственность за все направления ее деятельности. Определяет стратегию развития организации. Утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение. Определяет перспективные направления деятельности организации, участвует в деловых переговорах с партнерами с целью согласования тарифов и заключения контрактов (соглашений) о сотрудничестве. Определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью туристической организации. Организует разработку программ и технологических документов туристических маршрутов. Контролирует выполнение этих документов в соответствии с принятыми стандартами. Несет ответственность за качество и безопасность предоставляемых туристических услуг, за их соответствие условиям заключенных договоров. Принимает меры по укомплектованию туристической организации квалифицированными кадрами, их материальному и моральному поощрению, по наилучшему использованию знаний и опыта работников, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда. Организует работу и эффективное взаимодействие сотрудников и структурных подразделений туристической организации, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры обслуживания и качества предоставления туристических услуг. Утверждает штатное расписание и смету расходов туристического предприятия и обеспечивает их экономное и рациональное использование. Обеспечивает внедрение в деятельность предприятия инновационных технологий. Организует работу по выяв-

[20] Выпуск 27 Единого квалификационного справочника должностей служащих (в ред. постановления Минтруда и соцзащиты от 28.03.2007 N 50)

Репозиторий ВГУ

лению и анализу проблем в работе туристической организации, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций. Организует составление и своевременное представление установленной отчетности. Обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил и норм охраны труда и пожарной безопасности. Хранит коммерческую тайну организации (сведения, имеющие потенциальную коммерческую ценность и отнесенные к коммерческой тайне в соответствии с перечнем, закрепленным в приказе организации).

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направления и перспективы развития туризма; специализацию и особенности структуры туристической организации; организацию финансово-хозяйственной деятельности; культуру межличностного общения; основы психологии, этики, эстетики; экономику, организацию труда и управления; маркетинг и рекламу; трудовое законодательство; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Высшее профессиональное образование и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет или высшее образование, переподготовка в сфере туризма и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет.

Менеджер по туризму

Должностные обязанности. Организует работу по формированию и продвижению туристических услуг, представлению информации об имеющихся перспективных туристических услугах. Организует эффективную работу подчиненных работников, рационально контролирует выполнение ими должностных обязанностей. Разрабатывает текущие и перспективные планы работы по своему направлению деятельности. Организует поиск, сбор, анализ и систематизацию информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и пр. в рамках своего направления деятельности, обеспечивает ее полноту и достоверность. Организует проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги, разработку концепции программы и стоимости туристических услуг. Организует проведение мероприятий по продвижению туристических услуг (рекламные кампании, презентации, выставки, ознакомительные туры, распространение рекламных материалов и пр.). Организует проведение переговоров с контрагентами, согласование существенных условий договоров, подготовку проектов договоров и обеспечивает их подписание (при наличии доверенности от руководителя туристической организации). Организует подготовку и оформление технологи-

Репозиторий ВГУ

ческих документов на предлагаемые туристические услуги (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий и т.д.), контролирует качество их выполнения в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Организует подготовку специализированной туристической информации, информации по безопасности услуг, контролирует ее полноту и достоверность (наличие существенных условий договора). Определяет процедуры предоставления информации клиентам, контролирует своевременность ее доведения до клиентов. Контролирует ведение журналов инструктажей по обеспечению безопасности туристов в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Разрабатывает схему бронирования услуг. Контролирует своевременность оформления листов бронирования и подтверждение брони партнерами. Контролирует надлежащее исполнение туристических услуг (собственных и услуг контрагентов) в соответствии с требованиями, предусмотренными в заключенных договорах. Организует и контролирует рассмотрение поступивших жалоб клиентов на качество оказываемых туристических услуг, проведение корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков в работе специалистов и контрагентов. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Организует ведение статистики организованных туров, путешествий и прочих туристических услуг, составление и своевременное представление установленной отчетности. Контролирует соблюдение трудовой дисциплины, соблюдение правил и норм охраны труда и пожарной безопасности.

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направление и перспективы осуществления и развития туристической деятельности; географию стран мира, справочники, периодические издания, научные публикации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и пр., туристические каталоги; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; принципы определения стоимости туристических услуг; правила страхования туристов; порядок работы консульско-визовых служб, консульско-визовые формальности; правила бронирования билетов и услуг; порядок работы со средствами размещения (отели, гостиницы и пр.), компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; теорию межличностного общения; иностранный язык; правила оформления туристической документации

Репозиторий ВГУ

(договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, ваучер, финансовые документы и т.д.); методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникаций и связи, компьютеров; методики формирования туров; технику приема контрагентов и проведения переговоров; протокол и этикет; основы трудового законодательства; основы экономики, организации труда и управления; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Высшее профессиональное образование и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет либо высшее образование, переподготовка в сфере туризма и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет.

Начальник отдела туристической организации

Должностные обязанности. Осуществляет руководство деятельностью отдела, организует его работу, принимает решения по вопросам качественного и безопасного оказания клиентам туристических услуг в соответствии с заключенными договорами и требованиями стандартов. Определяет перспективные направления деятельности отдела, разрабатывает текущие и перспективные планы его работы. Обеспечивает экономное и рациональное использование материально-технических ресурсов сотрудниками отдела. Вносит предложения руководству организации по укомплектованию отдела кадрами, обладающими необходимыми знаниями и опытом работы в сфере туризма, повышению их квалификации в соответствии требованиям нормативных документов. Организует эффективную работу отдела, рационально использует знания и опыт специалистов. Организует поиск, сбор, анализ и систематизацию информации по туризму (справочники, каталоги и др.), географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. Организует проведение маркетинговых исследований спроса и предложений на туристические услуги. Планирует и участвует в проведении рекламных кампаний, презентаций, деловых переговоров, встреч и пр. с целью разработки и продвижения туристических программ. Ведет переговоры с контрагентами, согласовывает существенные условия договоров, обеспечивает их подписание (при наличии доверенности от руководителя туристической организации). Контролирует оформление технологических документов по предлагаемым туристическо-экскурсионным маршрутам путешествий (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий и т.д.), контролирует качество их выполнения в соответствии с требованиями стандартов. Контролирует подготовку специализированной туристической информации, ее полноту и досто-

Репозиторий ВГУ

верность. Определяет порядок предоставления информации клиентам, контролирует своевременность ее доведения до клиентов. Разрабатывает схему бронирования услуг. Контролирует своевременность оформления листов бронирования и подтверждение брони партнерами. Контролирует оформление туристической документации (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, ваучер, финансовые документы и т.д.) в соответствии с требованиями законодательства. Контролирует надлежащее исполнение туристических услуг (собственных и услуг контрагентов) в соответствии с требованиями, предусмотренными в заключенных с туристом договорах. Организует и контролирует рассмотрение поступивших замечаний и предложений клиентов о качестве оказываемых туристических услуг, проведение корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков в качестве работы отдела и контрагентов. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Организует составление и своевременное представление установленной отчетности. Контролирует соблюдение трудовой дисциплины, соблюдение правил и норм охраны труда и пожарной безопасности в отделе.

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направление и перспективы осуществления и развития туристической деятельности; страноведение; порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; принципы определения стоимости туров; правила бронирования билетов и услуг; правила страхования туристов; консульско-визовые формальности; порядок работы со средствами размещения, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; теорию межличностного общения; иностранный язык; справочники, периодические издания и научные публикации по туризму, туристические каталоги; правила оформления туристической документации (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, ваучер, финансовые документы и т.д.); методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи; научные публикации по туризму, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др.; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; методики формирования туров; технику приема контрагентов и проведения переговоров; протокол и этикет; теорию межличностного общения; иностранный язык; основы трудового законодательства; основы экономики, организацию

Репозиторий ВГУ

труда и управления; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Высшее профессиональное образование и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет или высшее образование, переподготовка в сфере туризма и стаж работы в туристической отрасли не менее 3 лет.

Гид-переводчик

Должностные обязанности. Оказывает на понятном для иностранных туристов языке экскурсионно-информационные услуги. Сопровождает туристов, соблюдая утвержденный маршрут экскурсии (путешествия), контролирует качество обслуживания на маршруте. Осуществляет перевод экскурсий, путевой информации, бесед, встреч и т.д. Оказывает туристам организационные услуги. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов. Информирует туристов о правилах пребывания иностранных граждан на территории Республики Беларусь. Оказывает содействие иностранным туристам при прохождении паспортно-визового и таможенного контроля. Систематически совершенствует свою квалификацию, повышает уровень языковой подготовки, участвует в разработке новых форм и методов ведения экскурсионно-информационной работы. Прослушивает других гидов-переводчиков, изучает их опыт, участвует в работе конференций, семинаров и т.д. Применяет дифференцированный подход при работе с различными категориями иностранных туристов. Собирает и изучает исторические материалы, архивные документы, статистические и другие данные об экскурсионных объектах, культуре, традициях, достижениях белорусского народа, известных людях - уроженцах Беларуси. Постоянно включает в экскурсии актуальный материал. Участвует в разработке и освоении новых тем экскурсий, составлении информационных тематических материалов. Готовит ответы на характерные вопросы иностранных туристов. Вносит предложения по разработке новых экскурсионных и туристических маршрутов. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов. При заболеваниях туристов, травмах оказывает первую медицинскую помощь и связывается с руководством туристического предприятия и страховой компанией. Координирует действия туристов в случаях чрезвычайных ситуаций. Оформляет в установленном порядке необходимую документацию. Анализирует замечания и предложения туристов относительно качества предоставляемых услуг, вносит предложения по их совершенствованию.

Должен знать: нормативные правовые документы по организации туристическо-эксурсионной деятельности и пребывания иностранных граждан на территории Республики Беларусь; принципы ор-

Репозиторий ВГУ

ганизации туристической индустрии, историю, культуру и географию, экспозиционный материал музеев, протокол и этикет, иностранный язык, теорию межличностного общения, основы психологии, методику проведения экскурсий; правила оказания первой медицинской помощи и схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; правила оформления документации и составления отчетов, методы обработки и передачи информации с использованием компьютерных технологий, основы менеджмента, маркетинга и экономики, трудового законодательства, делопроизводства, требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Гид-переводчик I квалификационной категории: высшее гуманитарное образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации гида-переводчика и стаж работы в должности гида-переводчика II квалификационной категории не менее 2 лет.

Гид-переводчик II квалификационной категории: высшее гуманитарное образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации гида-переводчика и стаж работы в должности гида-переводчика не менее 2 лет.

Гид-переводчик: высшее гуманитарное без предъявления требований к стажу работы или общее среднее образование и подготовка в объеме не менее трех курсов учреждения, обеспечивающего получение высшего образования, специальная подготовка, свидетельство об аттестации гида-переводчика.

Инструктор-методист по туризму

Должностные обязанности. Занимается разработкой, организацией и продвижением туров, используя различные методы маркетинга на рынке туров, включающих активную часть в виде: похода (пешего, водного, велосипедного, горного, лыжного, спелеологического, конного, автомотораллийного), скалолазания, ледолазания, альпинистского восхождения, подводного погружения, катания на горных лыжах и лыжной доске, спусков по каньонам (каньонинга), военных игр с имитаторами оружия, охоты, рыбалки и других видов активного отдыха. Изучает маршруты с описанием их особенностей, оценивает пригодность маршрута для участников с различным уровнем подготовленности. Привлекает профессиональных гидов, инструкторов по отдельным видам активных туров. Организует материально-техническое обеспечение тура, в том числе определяет перечень необходимого оборудования, специального снаряжения, одежды и прочих предметов, обеспечивающих безопасное и успешное осуществление тура, обеспечивает организацию питания. Создает и поддер-

Репозиторий ВГУ

живает информационную базу данных по услугам, предоставляемым в рамках разрабатываемых туров, содержащую сведения о сложности активной части туров, требованиях, предъявляемых к физическому, моральному, психическому состоянию участника, необходимости прохождения предварительной подготовки, инструктажа и о прочих существенных условиях тура. Составляет необходимую документацию по туру, содержащему активную часть в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий, паспорт трассы похода, правила, инструктажи по охране труда и обеспечению безопасности туристов и т.д.). Обеспечивает в соответствии с законодательством Республики Беларусь и других стран перемещение через пункты таможенного контроля оборудования, снаряжения, животных, трофеев и др. предметов. Предусматривает надежные способы связи туристов со спасательными службами, медицинскими учреждениями, органами охраны правопорядка местности, где осуществляется тур. Согласовывает с пограничными, лесными, спасательными (МЧС) службами, органами исполнительной власти возможность проведения тура в конкретном районе в конкретные сроки по определенному маршруту, учитывает условия доступа на природоохранные, приграничные и иные контролируемые государством и частными лицами (на правах собственников) территории, на которых осуществляется тур. Информирует клиента о возможных трудностях в туре и способах их преодоления, об особенностях климатических и прочих условий, агрессивно воздействующих на человека, выявляет в предварительной беседе с клиентом уровень его подготовленности, возможные противопоказания к участию в туре. Проводит инструктаж туристов о необходимости охраны окружающей среды, о правилах безопасности, о мерах предупреждения заражения особо опасными инфекциями, ведет журналы инструктажа по обеспечению безопасности туристов в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Обеспечивает медицинское страхование участников активного тура. Контролирует надлежащее исполнение туристических услуг (собственных и услуг контрагентов) в соответствии с требованиями, предусмотренными в заключенных с туристом договорах. Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристических услуг, принимает меры по проведению корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; географию

Репозиторий ВГУ

стран мира; справочники, периодические издания, научные публикации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др., основные концепции и принципы организации туристической индустрии; документооборот туристической организации; принципы определения стоимости туров; правила бронирования услуг, входящих в тур; правила медстрахования; порядок оформления туристических виз; схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; теорию межличностного общения; порядок оформления договоров и заключения контрактов; технику приема контрагентов и проведения переговоров; протокол и этикет; иностранный язык; основы экономической теории, организации труда и управления; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности; правила проведения активной части тура, действующие на территориях оказания данной услуги; правила оформления маршрутных документов для категорийных походов; правила поведения и безопасности туристов на активных этапах туров; правила ввоза-вывоза в (из) стран транспортных средств, снаряжения, оружия, животных и всего прочего, необходимого для проведения тура; безопасные методы страховки при организации и проведении альпинистского восхождения, скалолазания и т.п. туров; климатические и другие природные особенности территорий, на которых проводятся туры; воздействие на организм человека вредных факторов окружающей среды при проведении туров; основы физиологии и медицинские противопоказания к участию в активных турах; правила проведения туров с группами несовершеннолетних участников без сопровождения родителей; особенности детской и подростковой физиологии, возрастные ограничения к участию в активных турах; требования, предъявляемые к гиду, инструктору, и перечень организаций, уполномоченных подтверждать квалификацию и профессиональный опыт данного специалиста; всю информацию о сезонных или региональных запретах органов власти, лесных хозяйств, заповедников, национальных парков, органов МЧС, пограничных войск и др. на проведение тех или иных мероприятий планируемого тура; действия по организации эвакуации из района проведения тура отдельного туриста или группы в целом в случае чрезвычайных ситуаций; раскладку продуктов и нормы питания с учетом нагрузок на организм в условиях планируемых туров; технологию организации питания в полевых условиях.

Репозиторий ВГУ

Квалификационные требования.

Инструктор-методист по туризму I квалификационной категории: высшее профессиональное образование либо высшее образование и переподготовка по направлению образования "Физическая культура. Туризм, гостеприимство", стаж работы в должности инструктора-методиста по туризму II квалификационной категории не менее 2 лет.

Инструктор-методист по туризму II квалификационной категории: высшее профессиональное образование либо высшее образование и переподготовка по направлению образования "Физическая культура. Туризм, гостеприимство", стаж работы в должности инструктора-методиста по туризму не менее 2 лет.

Инструктор-методист по туризму: высшее профессиональное образование либо высшее образование и переподготовка по направлению образования "Физическая культура. Туризм, гостеприимство" без предъявления требований к стажу работы либо среднее специальное образование по направлению образования "Физическая культура. Туризм, гостеприимство" и стаж работы в туристической отрасли не менее 1 года.

Культуролог-аниматор

Должностные обязанности. Изучает и анализирует культурные процессы, происходящие в обществе с целью определения запросов разных социальных групп населения и дальнейшей организации их досуга. Проводит маркетинговые исследования. Разрабатывает и осуществляет зональные и целевые культурно-досуговые программы. Составляет план проводимых мероприятий. Организует спортивно-туристическую деятельность, применяет в ней новейшие достижения, современные средства и оборудование, разрабатывает туристические досуговые программы и маршруты. Организует физкультурно-оздоровительную деятельность с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики, разрабатывает индивидуальные и групповые досуговые программы для населения. Организует зрелищно-развлекательные мероприятия, применяет на практике знания по рекреологии, валеологии, туранимации, разрабатывает и реализовывает зрелищно-развлекательные программы для населения. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов. Вовлекает в проводимые туристические походы, туристические праздники и другие культурно-оздоровительные, культурно-познавательные мероприятия разные социальные группы населения, придавая им массовый характер. Устанавливает контакты и сотрудничество с учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями с целью улучшения своей деятельности.

Репозиторий ВГУ

Привлекает профессионалов из сферы шоу-бизнеса, туристической и спортивной среды и пр. Разрабатывает и внедряет инновационные технологии организации социокультурной деятельности. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические материалы, регулирующие социокультурную деятельность в республике, в т.ч. в туристической отрасли; теорию и методику обеспечения жизнедеятельности и безопасности участников организуемых мероприятий; теоретические и методические основы организации туристической деятельности; методы анализа, сбора и обобщения информации в области культуры и искусства; приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп; историю и теорию культуры и искусства; туранимацию, основы театрального искусства, режиссуры и других специальных дисциплин, организационную структуру профессиональной деятельности; историю мировой и художественной культуры, экскурсоведение, религоведение и краеведение, организационную структуру и содержание профессиональной экскурсионной и музейной деятельности, дисциплин психолого-педагогического цикла, права; инновационные технологии организации социокультурной деятельности; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Культуролог-аниматор I квалификационной категории: высшее профессиональное (гуманитарное, гуманитарно-педагогическое) образование и стаж работы в должности культуролога-аниматора II квалификационной категории не менее 2 лет.

Культуролог-аниматор II квалификационной категории: высшее профессиональное (гуманитарное, гуманитарно-педагогическое) образование и стаж работы в должности культуролога-аниматора не менее 2 лет.

Культуролог-аниматор: высшее профессиональное (гуманитарное, гуманитарно-педагогическое) образование либо среднее специальное образование без предъявления требований к стажу работы.

Руководитель туристической группы

Должностные обязанности. Осуществляет работу по предоставлению комплекса туристических услуг на маршруте в соответствии с программой тура, координирует исполнение услуг сторонними организациями в соответствии с заключенными договорами. Поддерживает деловую репутацию исполнителей услуг в соответствии с предоставленными полномочиями. Принимает участие в маркетинговых исследованиях, разработке программ обслуживания туристов, в разра-

Репозиторий ВГУ

ботке рекомендаций для участников путешествия. Систематически работает над совершенствованием своего профессионального уровня. Вносит предложения по изменениям программ обслуживания с точки зрения пригодности маршрута для конкретной группы на основании изучения описаний его особенностей. Принимает участие в подготовке маршрутных документов (технологические карты, информационные листки, памятки, опросные листы, список телефонов экстренных служб в странах, по которым проходит маршрут путешествия, контактные телефоны и адреса партнеров, списки участников группы и т.д.) и картографических материалов конкретного маршрута, графика путешествия и плана мероприятий, которые предполагается провести на маршруте, намечает контрольные пункты и сроки, изучает сложные участки маршрута и определяет способы их преодоления. Принимает участие в разработке путевой информации по маршруту следования, включая полезную информацию, ориентированную на обеспечение безопасности туристов на маршруте. Знакомится с политической, экономической, эпидемиологической обстановкой в стране пребывания, с прогнозом погодных условий на момент совершения путешествия. Проходит специальный инструктаж по программе тура и правилам безопасности на маршруте в установленном порядке. Проводит инструктаж туристов о правилах поведения и мерах безопасности на маршруте. Проверяет перед началом тура полноту комплекта документов, необходимых для совершения путешествия, предоставленного должностным лицом, наличие необходимого снаряжения, оборудования. Информирует туристов по вопросам паспортных, визовых и таможенных формальностей и правилах пересечения государственных границ. Обеспечивает путевой информацией весь маршрут туристического путешествия и информирует туристов об изменениях маршрута, вызванных непредвиденными ситуациями или требованиями безопасности. В рамках обязательных мероприятий программы находится с туристической группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов. Дает рекомендации туристам по организации свободного времени. Осуществляет контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной. В случае ненадлежащего выполнения принимающей стороной условий обслуживания немедленно информирует руководство туристической организации об отклонениях от программы и принимает все необходимые меры для нормализации ситуации. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций (стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.д.) связывается с принимающей стороной, с консульством (посольством), специальными органами, созданными в связи с чрезвычайными ситуациями. Собирает группу и проводит инструктаж по обеспечению безопасности здоро-

Репозиторий ВГУ

вья и жизни туристов. Проводит анкетирование туристов о качестве выполнения услуг на маршруте. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов, предупреждению или разрешению конфликтных ситуаций в группе, с местным населением, правоохранительными органами. Оформляет отчетные документы по результатам работы на маршруте.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; условия заключенных договоров; маршрут, по которому направляется туристическая группа; программу и условия обслуживания туристической группы в каждом пункте маршрута (правила и порядок проезда, размещения и питания туристов, план экскурсионного обслуживания); правила пребывания в странах, по которым проходит маршрут; схемы работы с консульствами (посольствами), отелями, гостиницами, транспортными, иными организациями; основы педагогики и психологии; язык страны, по которой проходит маршрут, или английский язык; основы грамматики, лексики и фонетики, терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; теорию межличностного общения; правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на конкретном маршруте, и составления отчетов; основы экономики и менеджмента; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Руководитель туристической группы I квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, стаж работы в должности руководителя туристической группы I квалификационной категории не менее 2 лет.

Руководитель туристической группы II квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, стаж работы в должности руководителя туристической группы не менее 2 лет.

Руководитель туристической группы: высшее либо среднее специальное образование, специальная подготовка без предъявления требований к стажу работы.

Специалист по туризму

Должностные обязанности. Осуществляет подбор справочных и рабочих материалов по туризму. Проводит маркетинговые исследования спроса и предложения на туристические услуги. Разрабатывает предложения по освоению новых маршрутов. Принимает участие в разработке рекламных материалов, каталогов, брошюр и пр. и выработке концепции продвижения туристических программ. Участвует в проведении мероприятий по продвижению туристических услуг (рекламных кампаниях, презентациях, выставках, ознакомитель-

Репозиторий ВГУ

ных турах, распространении рекламных материалов и пр.). Для формирования пакета туристических услуг осуществляет поиск отелей, компаний-перевозчиков (авиа, железнодорожных, автобусных), иных организаций, предоставляющих эти услуги или оказывающих содействие их предоставлению. Создает и поддерживает информационную базу данных по услугам, предоставляемым в рамках разрабатываемых туров. Разрабатывает программы туров. Определяет стоимость услуг, включенных в состав тура, рассчитывает стоимость пакета услуг и т.д. Согласовывает с контрагентами существенные условия в рамках предоставляемых услуг. Оформляет технологические документы по предлагаемым турам (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий и т.д.) в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Своевременно оформляет листы бронирования и подтверждает бронь партнерам. Осуществляет работу по поиску клиентов. Принимает заказы отдельных туристов или корпоративных групп на формирование тура. Готовит пакет документов, необходимых для открытия визы (в случае необходимости), контролирует правильность их оформления. Оформляет туристическую документацию (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, ваучер, финансовые документы и т.д.) в соответствии требованиям законодательства (при наличии доверенности от руководства). Готовит специализированную туристическую информацию, информацию по безопасности услуг, контролирует ее полноту и достоверность. Разрабатывает рекомендации и указания для участников путешествия. Консультирует клиентов по всем вопросам, касающимся необходимых правил, порядка и условий предоставления туристических услуг. Проводит инструктаж туристов о мерах безопасности, предупреждении заражения особо опасными инфекциями. Ведет журналы инструктажа по обеспечению безопасности туристов в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Контролирует надлежащее исполнение туристических услуг (собственных и услуг контрагентов) в соответствии с требованиями, предусмотренными в заключенных с туристом договорах. Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристических услуг, принимает меры по проведению корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; географию стран мира; справочники, периодические издания, научные публикации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопри-

Репозиторий ВГУ

мечательностям, социально-экономическому устройству стран и др., туристические каталоги; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; принципы определения стоимости туров; правила бронирования билетов и услуг; правила страхования туристов; порядок работы консульско-визовых служб, правила и порядок оформления документов для получения виз; схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; теорию межличностного общения; порядок оформления договоров и заключения контрактов; технику приема контрагентов и проведения переговоров; протокол и этикет; иностранный язык; справочники, периодические издания и научные публикации по туризму, туристические каталоги; правила оформления туристической документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.); основы делопроизводства; основные требования к оформлению туристической документации; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; основы экономики, организации труда и управления; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Специалист по туризму I квалификационной категории: высшее профессиональное образование, стаж работы в должности специалиста по туризму II квалификационной категории не менее 2 лет.

Специалист по туризму II квалификационной категории: высшее профессиональное образование, стаж работы в должности специалиста по туризму не менее 2 лет.

Специалист по туризму: высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы, высшее образование и переподготовка в сфере туризма без предъявления требований к стажу работы либо среднее специальное образование и стаж работы в туристической отрасли не менее 1 года.

Экскурсовод

Должностные обязанности. Предоставляет клиентам экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем туристического предприятия маршрутами, технологическими картами и иными документами, предусмотренными законодательством. Постоянно работает над своевременным обновлением индивидуальных текстов экскурсий, используя новые материалы, архивные документы,

Репозиторий ВГУ

статистические данные; обновляет "портфель экскурсовода". Вносит предложения по разработке новых маршрутов, участвует в разработке и освоении новых тем экскурсий. Принимает участие в разработке рекламных материалов, каталогов, брошюр и пр.; в выработке концепции продвижения экскурсионных программ. Участвует в проведении мероприятий по продвижению экскурсионных услуг (рекламных кампаний, презентаций, выставок, ознакомительных туров и пр.). Систематически совершенствует свой профессиональный уровень, участвует в разработке новых форм и методов проведения экскурсий, в прослушивании экскурсий других экскурсоводов, изучает опыт их работы, участвует в работе различных конференций, семинаров. Использует дифференцированный подход к проведению экскурсий для различных категорий населения. Инструктирует туристов о правилах поведения и мерах по обеспечению безопасности туристов в транспорте, на маршруте, в музеях, на остановках, при осмотре памятников и т.п. При заболевании туристов, травмах сообщает руководству туристического предприятия о происшедшем, организует оказание первой медицинской помощи. Координирует поведение экскурсантов при чрезвычайных ситуациях, сообщает о возникновении таких ситуаций, вызывает при необходимости и возможности спасателей или другую помощь. Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание на маршруте. Организует бережное отношение экскурсантов к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. Анализирует замечания и предложения экскурсантов относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; методику создания и проведения экскурсий; технику проведения экскурсий; технологическую документацию по экскурсионной работе; географию, историю, архитектуру, религии, достопримечательности, социально-экономическое устройство Беларуси; теорию межличностного общения; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; протокол и этикет; правила оформления туристической документации; основы делопроизводства; основные требования к оформлению туристической документации; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Репозиторий ВГУ

Квалификационные требования.

Экскурсовод I квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации экскурсовода и стаж работы в должности экскурсовода II квалификационной категории не менее 2 лет.

Экскурсовод II квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации экскурсовода и стаж работы в должности экскурсовода не менее 2 лет.

Экскурсовод: высшее либо среднее специальное образование без предъявлений требований к стажу работы или общее среднее образование и подготовка в объеме не менее трех курсов учреждения, обеспечивающего получение высшего образования, специальная подготовка, свидетельство об аттестации экскурсовода.

Агент по туризму

Должностные обязанности. Осуществляет работу по приему и обработке заявок туристов по организации туров. Предлагает клиенту имеющийся выбор туристических программ, дает рекомендации и советы в связи с организуемым туром с учетом запросов заказчика. Информирует клиента об особенностях социально-демографических и природно-климатических условий места отдыха. Проводит минирекламу выбранного пакета предложений, описывает его достоинства и преимущества. Предоставляет путеводители, карты, схемы, планы местности. Информирует заказчика (клиента) по правилам оформления заказа. Проверяет наличие всех реквизитов заказа. Дает необходимые рекомендации по соблюдению мер безопасности в стране (регионе) пребывания. Идентифицирует вид заказа. Направляет заказ специалистам для организации тура. Контролирует сроки выполнения заказов, соблюдение существенных условий договора и в случае необходимости информирует заказчиков (клиентов) об изменении параметров заказа. Ведет информационную базу о поступивших и выполненных заказах. Оформляет необходимые туристические документы. Составляет необходимую отчетность.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; географию стран мира; иностранный язык; требования к оформлению заказов; правила оформления туристической документации; основы делопроизводства; этику делового общения; технологию обработки заказов с использованием компьютеров; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Общее среднее образование без предъявления требований к стажу работы и специальная подготовка.

Репозиторий ВГУ

Приложение 5

Типовые правила предоставления туристских услуг

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны на основе Закона РБ «О туризме», «О защите прав потребителей», государственных стандартов РБ по туристско-экскурсионному обслуживанию и других нормативных документов.

1.2. Правила устанавливают порядок предоставления потребителям (клиентам) туристских услуг независимо от того, является ли турфирма туроператором или турагентом, и реализует туристский продукт, разработанный другой турфирмой. Под клиентом понимается физическое или юридическое лицо, заключившее с предприятием договор на предоставление (покупку, заказ) туристских услуг и оплатившее их.

1.3. Турфирма заявляет, что основной ее задачей является предоставление клиентам услуг и гарантия их прав в соответствии с требованиями Закона РБ «О туризме», «О защите прав потребителей» и международными и государственными стандартами и нормами.

1.4. В целях обеспечения высокого качества обслуживания турфирма проводит сертификацию туристских услуг и осуществляет внутренний контроль качества путем проведения внутреннего аудита и периодического опроса клиентов.

2. Гарантии туристской фирмы.

2.1. Туристская фирма гарантирует своим клиентам:

— безопасность входящих в тур услуг для жизни, здоровья клиентов, а также сохранность их имущества при соблюдении рекомендаций турфирмы;

— получение ими услуг, оговоренных в договоре и ваучере.

2.2. Турфирма обязуется:

— не допускать в рекламных материалах появления ложных или недостоверных сведений о фирме и ее услугах;

— предоставлять своим клиентам полную и достоверную информацию о фирме, объеме и качестве входящих в тур услуг, их стоимости, соответствии международным и государственным стандартам, их сертификации;

— при реализации услуг по описанию, приведенному в информационном листке, договоре и ваучере предоставить клиенту услуги, соответствующие описанию;

— проводить замену недоброкачественной услуги на аналогичную доброкачественную (или более высокого качества) без доплаты

Репозиторий ВГУ

со стороны клиента, а в случае, если это не представляется возможным, снижать цену на услугу и выплатить клиенту компенсацию;

— возместить в полном объеме ущерб, причиненный клиенту, его здоровью и имуществу вследствие недостатков услуг фирмы.

3. Правила заключения договора:

3.1. Отношения между клиентом и туристической фирмой возникают с момента заключения между ними договора на предоставление туристских услуг и подачи заявки (листа бронирования) и регулируются Законами РБ «О туризме», «О защите прав потребителей» иными законодательными актами РБ и настоящими Правилами. Договор заключается в письменном виде в двух экземплярах.

3.2. Туристический ваучер, свидетельствующий о наличии договора между туристической фирмой и клиентом и отражающий перечень услуг, входящих в тур, и их особенные условия, которые клиент должен получить по его предъявлению в надлежащем месте и в надлежащее время, выдается клиенту после оплаты им стоимости туристских услуг и стоимости тура.

3.3. Договор между клиентом и турфирмой составляется на условиях, не ущемляющих права потребителей услуг по сравнению с правилами, установленными законодательством. Условия договора, ущемляющие права потребителей, признаются недействительными.

3.4. Перед заключением договора турфирма обязана предоставить клиенту необходимую и достоверную информацию о туре, включающую:

— описание туристического путешествия, пунктов пребывания, продолжительности пребывания, условий размещения, программы обслуживания в каждом пункте путешествия;

— стоимость тура. Если в договоре не указано иное, в стоимость тура входят транспортные услуги, питание в соответствии с программой, указанное в договоре, экскурсии и услуги гида-переводчика и страховой полис;

— информацию относительно правил перевозки. Перевозка клиента осуществляется по правилам перевозчика. Именной билет клиента является договором с перевозчиком, в соответствии с которым всю ответственность за предоставленные услуги несет перевозчик. Турист самостоятельно несет транспортные и иные расходы, связанные с прибытием к указанному месту сбора тургруппы и начала тура, а также аналогичные расходы по возвращении домой по завершении поездки;

— сумму (или процент от цены тура) задатка и срок внесения полной стоимости тура;

Репозиторий ВГУ

— информацию относительно оформления паспортов, виз и особенностей въезда в отдельные страны;

— краткое описание каждого пункта туристского путешествия;

— описание достопримечательностей, особенностей местности и климата, погодных условий на период поездки, особенностей пребывания и информацию о правилах и специфике поведения во время турпоездки, в том числе об уважении местных обычаев и святынь;

— информацию о наличии инфекционных и паразитарных заболеваний их профилактике, разъяснение необходимости прививок перед посещением ряда стран;

— перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату;

— информацию о приеме родителей с детьми и возможных возрастных ограничениях по медицинским показаниям;

— рекомендации при оформлении медицинской страховки (информация о правилах поведения туриста при наступлении страхового случая);

— указание о том, что для предоставления туруслуги требуется минимальное количество участников и предельный срок информирования клиента в случае, если поездка будет аннулирована по причине недобора группы.

3.5. Описание туристического путешествия конкретизируется в программе обслуживания, которая включает:

— маршрут путешествия;

— перечень турфирм-исполнителей услуг;

— перечень экскурсий;

— комплекс досуговых мероприятий;

— продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;

— виды и категории транспорта для внутримаршрутных перевозок;

— информацию о порядке поселения в гостинице.

3.6. Информация по пп.3.4-3.5 приводится в информационных листках и рекламных материалах и может уточняться в договоре.

4. Обеспечение безопасности клиентов.

4.1. Обеспечение безопасности жизни и здоровья клиентов достигается следующими мерами и мероприятиями:

— надлежащим оформлением документации на маршрут;

— информацией клиентов о сертификации по обязательным требованиям безопасности;

— соответствием договорной документации требованиям государственных законов;

— проведением инструктажей по безопасности с учетом специфики маршрута и предоставляемых услуг с выдачей соответствующих

Репозиторий ВГУ

памяток по правилам поведения в районах с неблагополучной эпидемиологической обстановкой;

— рациональным построением программы тура с обеспечением достаточного времени для отдыха и учетом возрастных и психофизиологических особенностей и интересов клиентов при формировании туристической группы;

— медицинское страхование клиентов;

— гарантиями турфирмы возместить клиенту понесенный им ущерб, вследствие недостатков услуг фирмы.

5. Обеспечение качества обслуживания.

5.1. Обеспечение качества обслуживания достигается следующими мерами:

— назначением ответственного лица, персонально отвечающего за организацию и ведение работ по качеству услуг;

— организацией внутреннего контроля качества услуг;

— постоянным повышением профессионального мастерства персонала и культуры обслуживания;

— сертификацией услуг турфирмы по требованиям государственных нормативных документов;

— постоянным опросом клиентов о качестве оказываемых турфирмой услуг и выработкой корректирующих мероприятий по устранению недостатков.

6. Основные права и обязанности клиентов.

6.1. Клиент имеет право:

— получить необходимую информацию о поездке (программе, маршруту, дате, условиям обслуживания, стоимости), а также своевременное уведомление об изменениях;

— получить услуги в соответствии с условиями договора, заключенного с турфирмой;

— аннулировать свой заказ;

— получить возмещение стоимости не предоставленных услуг или компенсацию в случае обслуживания, не соответствующего условиям договора.

6.2. Клиент обязан:

— ознакомиться с условиями тура, приведенными в договоре;

— заключить с фирмой договор на предоставление услуг и внести сумму аванса;

— своевременно предоставить фирме необходимые документы для оформления выездных документов;

Репозиторий ВГУ

— своевременно прибыть на пункт сбора группы, имея при себе паспорт, ваучер, доверенность на детей, справку из банка на провоз валюты сверх установленного количества и другие необходимые документы;

— соблюдать правовые нормы РБ и страны пребывания и нести персональную ответственность за их соблюдение;

— возместить причиненный иностранной фирме, организациям-посредникам турфирмы и гражданам ущерб непосредственно на месте причинения вреда в соответствии с правилами, действующими на территории пострадавшей стороны;

— оплатить все заказанные дополнительные услуги.

7. Обязанности и права турфирмы.

7.1. Турфирма обязана:

— организовать туристское обслуживание в соответствии с заключенным с клиентом договором и настоящими Правилами;

— оформить для клиентов необходимые туристические и проездные документы;

— своевременно подать в посольство страны назначения документы на получение иностранных виз. При этом фирма не несет ответственность за отказ клиенту в визе, а также всевозможные задержки в выдаче документов по вине иностранных представительств;

— своевременно (в течение 3 дней после получения сведений от контрагентов) информировать клиента о происшедших изменениях в условиях поездки (изменение сроков, условий обслуживания) и получить подтверждение (или отказ) клиента. В случае, если по истечении 3 дней после извещения клиент не отказывается от поездки, фирма считает, что клиент согласен с предложенными изменениями;

— выплатить клиенту расходы, возникшие у него по вине фирмы;

— оказать клиенту содействие в получении клиентом страховой суммы в соответствии с правилами страхования.

7.2. Турфирма имеет право:

— вносить по согласованию с клиентом до начала поездки изменения в программу и условия тура, вызванные форс-мажорными обстоятельствами;

— вносить изменения в ходе самой поездки, если таковые возникли в связи с форс-мажорными обстоятельствами. При этом фирма будет принимать все меры к тому, чтобы по возможности сохранить характер и классность оплаченных клиентом услуг;

— расторгнуть договор с клиентом, если клиент в установленный в договоре срок не оплатил полностью стоимость туруслуг и

Репозиторий ВГУ

стоимость тура. При этом фирма никакой ответственности перед клиентом не несет;

— взыскать с клиента штраф в случаях и размерах, оговоренных в договоре.

8. Изменение условий договора.

8.1. Изменения согласованной сторонами цены тура возможно лишь в случае изменения цены на транспорт, сборов в аэропортах и валютных курсов.

8.2. В случае, если повышение цены превышает указанное в п. 7.2, клиент имеет право отказаться от поездки с возвращением ему всех уплаченных ранее сумм.

8.3. Если после отъезда клиента окажется по каким-либо причинам (исключая форс-мажорные) невозможным предоставление оговоренных в договоре услуг, турфирма предоставляет клиенту услугу аналогичную запланированной или более высокого качества без каких-либо дополнительных расходов со стороны клиента, либо возмещает ему разницу между запланированными и реально предоставленными услугами.

9. Условия страхования.

9.1. Клиент, как правило, должен иметь страховку, обеспечивающую возмещение как минимум медицинских и других расходов при несчастном случае или внезапном заболевании. Турфирма обязана удостовериться в том, чтобы страховой полис был действителен в стране пребывания клиента и по нему в случае необходимости было бы предоставлено соответствующее обслуживание и информация о наступлении страхового случая была сообщена страховой компании в установленные сроки.

10. Претензии.

10.1. Клиенты имеют право предъявлять претензии в следующих случаях:

— турфирме — в случае не предоставления согласованного в договоре с клиентом обслуживания или некачественного выполнения договорных условий;

— контрагентам фирмы (перевозчикам, гостиницам) через представителя фирмы — в случае отмены или задержки рейса, порчи или утраты багажа клиента, за исключением претензий по случаю пропажи денег и ценностей в гостинице, которые рекомендуется сдавать не хранение в сейф гостиницы и не оставлять в багаже при перевозке по маршруту;

Репозиторий ВГУ

— страховым компаниям — в случае наступления страхового случая для возмещения оплаты медицинского обслуживания.

10.2. Претензии во время поездки предъявляются через представителя турфирмы виновному юридическому или физическому лицу с тем, чтобы претензия была удовлетворена сразу на месте причинения вреда. Если подача претензии непосредственно в ходе поездки по объективным причинам оказалась невозможной, клиент имеет право подать ее непосредственно турфирме в срок не позднее двадцати дней с момента возвращения из поездки.

10.3. Претензии подаются в письменном виде с приложением документов, подтверждающих факт случившегося (протоколы, медицинские справки, акты, квитанции и пр.).

10.4. Не подлежат рассмотрению претензии и возмещение ущерба в случаях:

— если ущерб понесен по вине небрежности клиента;

— если ущерб полностью возмещен по страховке в соответствии с правилами страхования.

11. Условия аннулирования туров и форс-мажорные обстоятельства.

11.1. Конкретные условия аннуляции туров со стороны турфирмы и клиента и возникающая в связи с этим ответственность, а также форс-мажорные обстоятельства приводятся в Договоре.

Репозиторий ВГУ

Приложение 6

Должностная инструкция специалиста по формированию туристского продукта

_____ (наименование организации, предприятия, учреждения)	УТВЕРЖДАЮ (директор, иное должностное лицо, уполномоченное утверждать должностную инструкцию)
Должностная инструкция _____ № _____ _____ место издания	_____ (подпись) (расшифровка подписи)
Специалиста по формированию туристского продукта	_____ (дата)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Специалист по формированию туристского продукта относится к категории специалистов, принимается на работу и увольняется с работы приказом директора предприятия по представлению _____

1.2. На должность специалиста по формированию туристского продукта назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы либо среднее специальное образование и стаж работы в туристской отрасли не менее 1 года.

На должность специалиста по формированию туристского продукта II категории назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, стаж работы в должности специалиста по формированию туристского продукта не менее 3 лет.

На должность специалиста по формированию туристского продукта I категории назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, стаж работы в должности специалиста по формированию туристского продукта II категории не менее 3 лет.

1.3. Специалист по формированию туристского продукта подчиняется _____

1.4. В своей деятельности специалист по формированию туристского продукта руководствуется:

- нормативными документами по вопросам выполняемой работы;

Репозиторий ВГУ

- методическими материалами, касающимися соответствующих вопросов;

- уставом предприятия;

- правилами трудового распорядка;

- приказами и распоряжениями директора предприятия (непосредственного руководителя);

- настоящей должностной инструкцией.

1.5. Специалист по формированию туристского продукта должен знать:

- нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристской деятельности;

- географию стран мира;

- справочники, периодические издания, научные публикации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др., туристские каталоги;

- основные концепции и принципы организации туристской индустрии;

- принципы определения себестоимости турпродуктов;

- схемы работы с компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) отелями, гостиницами, иными организациями;

- методики формирования турпродуктов;

- основы туристского права;

- порядок оформления договоров и заключения контрактов;

- технику приема контрагентов и проведения переговоров;

- протокол и этикет;

- теорию межличностного общения;

- иностранный язык;

- словарный минимум по тематике туристской индустрии;

- аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;

- основы маркетинга и менеджмента;

- основы делопроизводства;

- основные требования к оформлению туристской документации;

- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;

- экономику, организацию труда и управления;

- основы трудового законодательства;

- правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

1.6. Во время отсутствия специалиста по формированию туристского продукта его обязанности выполняет в установленном по-

Репозиторий ВГУ

рядке назначаемый заместитель, несущий полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ФУНКЦИИ

На специалиста по формированию туристского продукта возлагаются следующие функции:

2.1. Сбор и анализ информации по туризму, культурной и социально-экономической жизни стран.

2.2. Проведение маркетинговых исследований в области туристической деятельности.

2.3. Подготовка проектов договоров и участие в их заключении.

2.4. Участие в разработке новых туров.

2.5. Организация и проведение рекламно-информационных мероприятий.

2.6. Ведение необходимого документооборота.

2.7. Принятие мер по устранению недостатков в работе с клиентами.

III. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Для выполнения возложенных на него функций специалист по формированию туристского продукта обязан:

3.1. Осуществлять работу по формированию туристского продукта и предоставлению информации об имеющихся перспективных туристских продуктах.

3.2. Осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и пр., контролировать ее полноту и достоверность.

3.3. Осуществлять подбор справочных и рабочих материалов по туризму.

3.4. Проводить маркетинговые исследования спроса и предложений на туристские продукты, участвовать в разработке концепции и программы тура.

3.5. Контролировать соблюдение требований к программам туров, к стандартам и качеству обслуживания туристов.

3.6. Для формирования турпродукта осуществлять поиск определенных контрагентов, осуществляющих предоставление непосредственно туруслуг и оказывающих содействие предоставлению турпродукта.

3.7. Вести переговоры с контрагентами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, готовить проекты договоров и участвовать в заключении договоров.

Репозиторий ВГУ

3.8. Изучать требования к визовому оформлению и участвовать в разработке схем визового обслуживания туристов по конкретному туру.

3.9. Участвовать в разработке предложений по освоению новых туров.

3.10. Принимать заказы отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование турпродукта и оформлять его в установленном порядке.

3.11. Участвовать в разработке схем бронирования услуг, их подтверждения и оформления.

3.12. Определять стоимость и цену турпакета, рассчитывать стоимость услуг, включенных в состав тура, собственные расходы и пр.

3.13. Организовывать и проводить рекламные кампании, выставки, презентации и пр.

3.14. Предоставлять информацию о туре в подразделения маркетинга.

3.15. Принимать участие в разработке рекламных материалов, каталогов, брошюр и пр. и выработке концепции продвижения турпродукта.

3.16. Подготавливать специализированную туристскую информацию, обеспечивать ее полноту, достоверность и своевременное доведение до клиентов.

3.17. Подготавливать расписания, путевки, ваучеры и иную организационную туристскую документацию.

3.18. Проводить инструктаж работников, участвующих в реализации туров.

3.19. Вести статистику организованных туров, готовить соответствующую отчетность.

3.20. Создавать и поддерживать информационную базу данных по турпродуктам (получать, вести, обрабатывать, анализировать, оценивать, обобщать, проверять, хранить).

3.21. Изучать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, принимать меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов.

IV. ПРАВА

Специалист по формированию туристского продукта имеет право:

4.1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.

Репозиторий ВГУ

4.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

4.3. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4.4. Привлекать специалистов всех структурных подразделений предприятия для решения возложенных на него обязанностей (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет - с разрешения руководителя предприятия).

4.5. Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Специалист по формированию туристского продукта несет ответственность:

5.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Республики Беларусь.

5.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

5.3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

Руководитель структурного подразделения _____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Визы _____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

С Инструкцией ознакомлен: _____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

_____
(дата)

Репозиторий ВГУ

Приложение 7

Интернет-ресурсы по организации турфирмы

http://www.unwto.org/index.php - Всемирная туристская организация (UNWTO)

http://www.wttc.org - Всемирный совет по путешествиям и туризму (WTTC)

http://www.pravo.by – Национальный правовой Интернет-портал

http://w3.economy.gov.by/ministry/economy.nsf - Министерство экономики

http://www.mst.by – Министерство спорта и туризма

http://www.belarustourism.by - Национальное агентство по туризму

http://www.vitebsk-region.gov.by – Витебский областной исполнительный комитет

http://tourvitebsk.by - Управление физической культуры, спорта и туризма Витебского областного исполнительного комитета

http://www.vitinvest.biz – Витебский областной центр маркетинга

http://www.vitinvest.by - Центр поддержки предпринимательства ОДО «Витебский бизнес-центр»

http://www.gorod.vitebsk.by/tour-belarus.html - Туристский информационный центр в Витебске

http://bae.iatp.by - Белорусский Союз предпринимателей

http://www.bspn.nsys.by - Бизнес союз предпринимателей и нанимателей имени профессора М.С. Кунявского

http://rce-ale.org - ОО «Ассоциация нанимателей и предпринимателей»

http://www.perspektyva.org/pages/about.html - Республиканское общественное объединение «Перспектива»

http://www.holiday.by/agency.asp – Туристический портал Беларуси «Holiday by»

http://www.byfirms.com/index.htm - Портал «Деловая Беларусь»

http://www.bel.biz - Белорусский деловой портал

http://www.belfirms.com/index.htm - Каталог предприятий и организаций Республики Беларусь «Фирмы Беларуси»

http://www.belarustourism.by – Белорусский туризм

http://belarus-travel.by – Туризм в Беларуси

http://tourvitebsk.by – Туризм в Витебске

http://turdelo.ru - Туристический бизнес

Репозиторий ВГУ