

ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ТУРУСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

*В.М. Шорец
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*

Туризм играет заметную роль в экономике Республики Беларусь. По данным Национального статистического комитета в 2013 году туристическую деятельность в Республике Беларусь осуществляли 1085 организаций. Ими за рубеж направлено 708 376 туристов, принят 136 821 иностранный турист, что соответственно на 315 530 и 18072 человека больше, чем в 2012 г. Объем платных услуг населению в сфере культуры, туризма и отдыха в 2013 г. составил 53 941,4 млрд. рублей, что на 30,98% больше, чем в 2012 г. [1, с. 30]. В соответствии с прогнозными показателями в Республике Беларусь в 2015 г. по сравнению с 2010 г. планируется увеличить: туристические прибытия и количество организованных туристов, посетивших Беларусь более чем в 1,6 раза; экспорт туристических услуг в 3,5 раза, выручку от оказания туристических услуг субъектами туристической деятельности в 2 раза. Достижение прогнозных показателей зависит от целого ряда факторов. В их числе – качество оказываемых туристических услуг.

Цель данной статьи – анализ правового обеспечения качества туристических услуг в Республике Беларусь.

Материал и методы. Исследование основано на действующих нормативных правовых актах Республики Беларусь, информационных материалах. Для достижения поставленной цели в работе использовались методы анализа, систематизации, обобщения данных.

Результаты и их обсуждение. Действующее законодательство определяет туризм как туристическое путешествие, а также деятельность юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по его организации, которая связана с удовлетворением установленных и (или) предполагаемых потребностей туристов, экскурсантов, обеспечением сохранности жизни, здоровья, имущества туристов, экскурсантов, нанесению вреда окружающей среде при совершении туристических путешествий возникающих.

Как показывает анализ, в деятельности субъектов туристической индустрии имеют место определенные недостатки, связанные с качеством предоставляемых туристических услуг. Туристы жалуются на: отсутствие необходимой и достоверной информации о туре и услугах в местах отдыха; несоответствие действительных условий проживания и мест размещения полученной предварительной информации; некачественное, несоответствующее стандартам экскурсионное обслуживание; необеспечение безопасности (кражи личных вещей из номеров отелей, багажа при авто или авиаперевозке) и т.д. Устранить недостатки, связанные с качеством оказываемых туристических услуг, призваны Правила оказания туристических услуг (далее – Правила), утвержденные постановлением Советом Министров Республики Беларусь от 12.11.2014 г. № 1064 [2].

Правила разработаны в соответствии с ГК РБ, законами Республики Беларусь "О туризме" (от 25.11.1999 г.) и "О защите прав потребителей" (от 09.01.2002 г.) и детализируют правоотношения между субъектом туристической деятельности и туристом. В частности, Правила предписывают согласование режима работы субъектов туристической деятельности, их филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, расположенных вне места нахождения субъектов, предоставление заказчику полной информации об исполнителе, устанавливают порядок и сроки информирования исполнителем заказчика в случае временного приостановления деятельности. Правилами предписано предоставлять заказчику (туристу, экскурсанта) письменную информацию об оказываемых услугах разборчивым шрифтом. Информация, доведенная до сведения заказчика (тура, экскурсанта) на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением письменного согласия заказчика (тура, экскурсанта). Правилами установлен порядок оказания туристических услуг несовершеннолетним туристам, а также туристам с ограниченными возможностями. Так, при формировании туристической группы, состоящей из несовершеннолетних лиц, Правила предоставляет право заключать договор оказания туристических услуг (далее – договор) в отношении их законным представителям несовершеннолетних или педагогическим работникам учреждения образования и иных организаций, которым в соответствии с законодательством предоставлено право осуществлять образовательную деятельность, в случае выдачи им законными представителями несовершеннолетних доверенности, составленной в установленном законодательством порядке. При оказании туристических услуг туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями Правила

обязывают исполнителя предусматривать для таких туристов (экскурсантов) условия для преодоления, замещения ограниченных возможностей при совершении туристического путешествия; учитывать особенности состояния их физического и (или) психического здоровья, в том числе группу инвалидности (степень утраты здоровья) и необходимость присутствия сопровождающего лица; отдавать предпочтение при планировании туристических маршрутов районам с благоприятными климатическими и природными условиями; обеспечивать туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями оказание туристических услуг надлежащего качества.

Правила закрепляют положение, согласно которому оказание туристических услуг исполнителем заказчику (туристу, экскурсанту) должно осуществляться исключительно на основании договора оказания туристических услуг (далее – договор). Договор может быть заключен в письменной форме и в виде электронного документа в порядке, предусмотренном законодательством об электронном документе и электронной цифровой подписи. Из договора не допускается исключение положений, предусмотренных в типовой форме. Договор может дополняться условиями, не противоречащими законодательству, в том числе в виде приложений к нему, а его изменение и расторжение по соглашению сторон осуществляются в простой письменной форме путём заключения дополнительного соглашения к нему. Исполнитель может отступить от договора без согласования с заказчиком (туристом) в части услуг перевозки и (или) размещения туристов с обязательным предоставлением средства перевозки и (или) размещения аналогичного или более высокого качества без изменения стоимости туристических услуг. Предоставление услуг размещения более низкого качества, а также внесение дополнительной платы за оказываемые услуги допускаются исключительно при наличии согласия заказчика (туриста) в письменной форме. Предусматривается возможность расторжения договора оказания туристических услуг в одностороннем порядке исполнителем – при условии полного возмещения заказчику убытков; заказчиком – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (документально подтверждаемые расходы исполнителя по выполнению договора оказания туристических услуг).

При оказании услуг ненадлежащего качества турист вправе направить исполнителю претензию. При этом запрещается перенаправление исполнителем претензии туриста лицу, оказавшему услуги ненадлежащего качества. При отказе исполнителя удовлетворить требования заказчика (туриста, экскурсанта) для защиты своих прав он может обратиться в органы и общественные объединения, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей, а также в суд.

Заключение. Проведенное исследование показывает, что в деятельности субъектов туристической индустрии имеют место определенные недостатки, связанные с качеством предоставляемых туристических услуг. Их устранить помогут Правила оказания туристических услуг. Правила не создают новых положений в правоотношениях между субъектом туристической деятельности и туристом, а обеспечивают их детальное регулирование, создают условия для комплексной защиты прав туристов, экскурсантов.

Список литературы

1. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь. Статистический сборник.- Минск, 2014
2. Об утверждении правил оказания туристических услуг: Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2014 г. N 1064// Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь 14.11. 2014 г. N 5/39696

ДА ПРАБЛЕМЫ ПЕРЫЯДЫЗАЦЫ І ХРАНАЛОГІІ НЕАЛІТУ БЕЛАРУСКАГА ПАНЯМОННЯ Ў ГІСТАРЫЯГРАФІІ

С.С. Юрэцкі

Мінск, Інстытут гісторыі НАН Беларусі

Разгляд гістарыяграфіі, што прысвечана эпохе неаліту на тэрыторыі Беларускага Панямоння, прыводзіць да вылучэння пэўных праблемных напрамкаў. Адным з іх з’яўляецца група пытанняў, якая тычыцца вызначэння перыядызацыі і храналогіі неалітычных старажытнасцей пазначанага рэгіёна. Вывучэнне гэтых пытанняў у гістарыяграфіі неабходна дзеля разумення найбольш праблемных і перспектыўных кірункаў вывучэння неаліту Беларускага Панямоння на будучыню.

Матэрыял і метады. Даследаванне праведзена на падставе ўсяго спектра навуковых публікацый па тэме (як айчынных [1–6], так і замежных [7–11]). Падчас правядзення працы з