|  |  |
| --- | --- |
|  | **Государственное автономное образовательное учреждение**  **высшего профессионального образования города Москвы «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА**  **(ГАОУВПОМГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)** |

**Кафедра «Туризм»**

**Курсовая работа**

по дисциплине: «Организация выездного туризма»

на тему: «Управление качеством услуг в выездном туризме»

Выполнила: студентка

учебной группы 441- тс  
 Факультета «Туристского сервиса»

Дата сдачи работы

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

Проверила: преподаватель

оценка работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Москва 2013

Оглавление

Введение…………………………………………………………………………...3

Глава I. Ответственность турфирмы за безопасность и качество туристских услуг……………………………………………….……...………………………. 5

1.1.Нормативные документы регулирующие деятельность турфирм................5

1.2.Факторы рисков в туризме…………………………………………………...7

Глава II. Меры по обеспечению качества туристских услуг……………...…..16

2.1. Договорные отношения с иностранными партнерами………….………..16

2.2. Страхование в туризме……………………………………………………...19

2.3. Туристские документы обеспечивающие безопасность и качество предоставляемых туристских услуг……………….…………………….……..21

Заключение…………………………………………………………………..…...25

Список литературы ……………………………………………………………...26

**Введение**

Понятие качества выражающая существующую определенность объекта, благодаря которому он является именно этим, а не иным, определяется как мера полезности, совокупность свойств продукта, способность удовлетворять его определенные общественные и личные потребности. Между качеством и конкурентоспособностью предприятия ставится знак равенства в практической деятельности и теоретических изысканиях или вообще не делается различий между ними. Качество начинают рассматривать как понятие, имеющее два аспекта: 1) объективные физические характеристики; 2) субъективные (т. е. насколько вещь хороша для каждого субъекта). В настоящий момент качество как категории нормировано и определяется стандартами. Стандарт - это нормативный документ, который разработан на основе соглашения большинства заинтересованных сторон и принятый признанным органом или утвержден предприятием, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы, характеристики, требования и методы, касающиеся определенных объектов стандартизации, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области. В соответствии с определением Международной организации по стандартизации (ИСО) качество - это совокупность свойств и характеристик продукта, которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Существует также определение качества продукции, приведенное в ГОСТ 15467-79, согласно которому «качество продукции – это совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением». В современном мире проблема обеспечения качества продукции носит универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит многое в развитии любой отрасли. Однако показатели качества, а также проблемы, связанные с выпуском качественной продукции, специфичны для каждой отрасли, в том числе и для сферы туризма. Цель моей курсовой работы- это раскрыть понятие качества и рассмотреть как происходит управление качеством услуг в РФ , проанализировать ответственность турфирм за безопасность и качество туристских услуг. Несмотря на огромный туристский потенциал, Россия остается одной из немногих стран с низким уровнем развития въездного и выездного туризма. Необходимыми условиями успешного развития выездного туризма в России являются формирование качественного туристского продукта, разработка стратегии продвижения внутреннего туристского продукта на российском рынке, отработанные методы реализации рекламно-информационной политики, создание системы профессиональной подготовки персонала, привлечение инвестиций в развитие туристской инфраструктуры. Таким образом, формирование, потребление и воспроизводство туристских ресурсов непосредственно связано с наличием развитой инфраструктуры и индустрии туризма. Таким образом, совершенствование и развитие туризма должно осуществляться на комплексной системной основе исходя из многопрофильной природы туристской отрасли, включающей в себя не только деятельность туроператоров и турагентов, но и сферу торговли, питания, транспортную систему, размещения и гостеприимства, услуги связи и коммуникаций, аттракции и другие сопутствующие виды деятельности. Все возможности повышения конкурентоспособности российских туристических компаний лежат в основном в сфере повышения качества обслуживания и оказываемых услуг, что и обусловливает актуальность темы курсовой работы.

Задачи:

1. Рассмотреть нормативные документы регулирующие деятельность турфирм;
2. Рассмотреть факторы риска в туризме;
3. Раскрыть меры по обеспечению качества туристических услуг.

**Глава I. Ответственность турфирмы за безопасность и**

**качество туристских услуг.**

**1.1.Нормативные документы регулирующие деятельность турфирм.**

При обязательной сертификации туристских услуги нормативными документами могут быть межгосударственные стандарты, государственные стандарты России, а также другие документы, утвержденные органами государственного управления. Органы государственного управления устанавливают обязательные требования. Они направлены на обеспечение безопасности жизни, здоровья туристов и окружающей среды, сохранности имущества туристов, соответствия услуги функциональному назначению, точности и своевременности исполнения. Также в сфере туристского бизнеса существуют ведомственные нормативные документы, регламентирующие требования в области безопасности потребления тур услуг, что также является неотъемлемой характеристикой качества тур продукта. Это санитарно-гигиенические требования, устанавливаемые Санитарными правилами и нормами , утверждаемые Министерством здравоохранения РФ, Строительные нормы и правила, утверждаемые Государственным комитетом Российской Федерации по строительству. Каждое туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей деятельности.

1. Федеральный закон от 05.02.2007 N 12-ФЗ « Об основах туристской деятельности».[[1]](#footnote-2) Настоящий Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"С 1996 года в России действует Федеральный закон "Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации". Этот документ определяет принципы государственной политики в области внутреннего и международного туризма, регулирует отношения, возникающие при реализации прав российских и иностранных граждан на совершение путешествий, регламентирует порядок использования туристических ресурсов страны и порядок работы туристских организаций. 24 ноября 1996 года Президентом РФ был подписан ФЗ № 132 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", призванный регулировать отношения между туристом и туристской организацией, определять права, обязанности и ответственность сторон. Принятие этого закона было продиктовано появлением массового туризма в России и, следовательно, возникновением необходимости государственного регулирования туристской отрасли, а также образованием различных туристских объединений, ассоциаций, специализированных туристских изданий как для профессионалов в сфере туризма, так и для туристов. С принятием этого закона российский турист получил возможность требовать соблюдения своих прав. Данный закон указывает, что государственное регулирование туристской деятельности осуществляется в целях защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности.

3. Закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ « О защите прав потребителей».   
Настоящий Закон регулирует отношения,возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, и также определяет механизм реализации прав (в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)[[2]](#footnote-3).

4. Федеральный закон от 15 августа 1996 №114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию".Определяет правила выезда из РФ и въезда в РФ.

5. Федеральный закон от 25 июля 2002 №115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации".Определяет правовое положение иностранных граждан в Российской Федерации, а также регулирует отношения между иностранными гражданами, с одной стороны, и органами государственной власти, органами местного самоуправления, должностными лицами указанных органов, с другой стороны, возникающие в связи с пребыванием иностранных граждан в Российской Федерации.

6. Федеральный закон от 06 октября 2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"Определяет права органов местного самоуправления на создание условий для развития туризма.

7. Закон РФ от 07 февраля 1992 №2300-1"О защите прав потребителей"Регулирует отношения, возникающие между потребителями и продавцами туристского продукта, устанавливает права потребителей, а также определяет механизм реализации этих прав.

8. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 №452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта".Определяет порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

9. Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 №83 "О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов".Определяет службы, ответственные за обеспечение безопасности туристов.

10. Постановление Правительства РФ от 07 мая 2009 №397 "О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на паромах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки"Определяет порядок пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на паромах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки.

11. Приказ Росстата от 20.08.2009 №177"Об утверждении статистического инструментария для организации федерального статистического наблюдения за деятельностью, осуществляемой в сфере услуг и туризма, а также за правонарушениями в сфере экономики»Определяет формы федерального статистического наблюдения за деятельностью, осуществляемой в сфере услуг и туризма, с указаниями по их заполнению

12. Приказ Ростуризма от 10 мая 2007 №28 "Об утверждении Положения о ведении единого федерального Реестра туроператоров».Устанавливает порядок ведения Федеральным агентством по туризму единого федерального реестра туроператоров и предоставления содержащихся в нем сведений.

**1.2. Факторы риска в туризме.**

Необходимо отметить, что в настоящее время в России все больше внимания уделяется вопросам обеспечения качества турпродукта. Так как качество – это важнейший фактор в конкурентной борьбе на рынке туруслуг, которая выражается не столько в конкуренции между предприятиями, участвующими в создании туристского продукта как такового, сколько в конкуренции их профессионализма. Внутри каждого сегмента разворачивается конкуренция и происходит жесткая сегментация рынка, ниши. В то же время все более информированным в области своих прав становится потребитель туруслуг, а побывав в различных странах и увидев своими глазами уровень качества тур услуг за рубежом, предъявляет повышенные требования к качеству услуг российского туризма.

ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».Необходимо учитывать при проектировании туристских услуг требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов, которые законодательно закреплены в ГОСТ Р 50644-94. Данный ГОСТ разработан Техническим комитетом по стандартизации «Туристско-экскурсионное обслуживание», внесен Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России и утвержден постановлением Госстандарта России от 11 февраля 1994 г. №32. Должен быть обеспечен приемлемый уровень риска жизни и здоровья туристов при оказании туристских услуг как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.).

Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях:

- существования источников риска;

- проявления данного источника на опасном для человека уровне;

- подверженности человека воздействию источников опасности.

Вредные факторы (факторы риска) в туризме могут быть классифицированы следующим образом:

- травмоопасность;

- воздействие окружающей среды;

- пожароопасность;

- биологические воздействия;

- психофизиологические нагрузки;

- опасность излучений;

- химические воздействия;

- повышенная запыленность и загазованность;

- прочие факторы;

- специфические факторы риска.

Травмоопасность может возникнуть в результате перемещения механизмов и предметов, тел, сложного рельефа местности, горных пород (камнепадов, селей,лавин), неблагоприятных эргономических характеристик используемого туристского снаряжения и инвентаря, влекущих травмы (неудобная обувь и, как следствие, возникновение потертостей кожных покровов у туристов и т.п.), опасных атмосферных явлений (атмосферное электричество, молнии и т.п.).

Снижение травмоопасности обеспечивается:

- защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов, опасных участков территории (подъемников, канатных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);

- использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков туристского маршрута, головных шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения);

- соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;

- соблюдением требований СНиП 2.08.02-89 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, плавательных средств и т.п.)

- соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и пр.). обеспечивая его безопасную работу;

- упреждающим информированием туристов о факторах риска и мерах по предупреждению травм. Туристов должны проинформировать о том, как избежать возможные травмы и какие экстренные «меры следует предпринять в случае получения травмы.

Снижение и предупреждение вредных воздействии данного фактора риска обеспечивается:

- выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского путешествия;

- рациональным проектированием трассы туристского маршрута;

- учетом погодных особенностей района;

- сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды:

-оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации:

- обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной зашиты;

- своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте (в том числе климатических условиях, перепадах высот на маршрутах).

Данные требования при посещении стран особенно актуальны, т.к. в странах могут иметься неблагоприятные сезоны для посещения. Например: Таиланд, где имеется сезон дождей с четко определенными временными границами. Для находящихся в стране туристов в этот сезон резко повышается опасность тропических заболеваний, а также заболеваний, источником возникновения которых может являться повышенная влажность (различного рода экземы и дерматиты). Другой пример – это Египет, его посещать не рекомендуется в летнее время из-за высокой температуры воздуха, очень плохо переносимой жителями средней полосы.

Пожаропасность является одним из основных факторов риска для жизни, здоровья и имущества каждого туриста. В результате пожаров ежегодно уничтожается имущество на миллиарды рублей и гибнут большое количество людей. При проведении сертификации средств размещения туристов и офисов туристских компаний являются требования по пожарной безопасности, в которых происходит обслуживание клиентов. Воздействие биологических факторов (патогенных микроорганизмов и продуктов их жизнедеятельности, а также ядовитых растений пресмыкающихся, насекомых и животных, являющихся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающих ожоги, аллергические и другие токсические реакции) представляет большую опасность для здоровья и жизни туристов.

Воздействие данных факторов риска на туристов предупреждается:

- соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;

- применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов:

- использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в том числе для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.):

- проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;

- упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом, о том, как избежать нежелательных контактов и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы (контакта).

Психофизиологические факторы риска (такие как физические и нервно-психические перегрузки) могут вызвать значительное расстройство здоровья.

Исключение или снижение воздействия данных факторов риска достигается:

- рациональным построением программы обслуживания туристов, графиков перемещения по маршруту, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема нищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей);

- учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы;

- соблюдением эргономических требований к используемому туристскому снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.

**Например, не следует размещать:**

**молодежные группы в отелях**, предназначенных для семейного отдыха

а также нельзя формировать группы **без учета возраста** и **социального положения участников тура**

Также имеют значение и химические факторы риска: токсические, раздражающие, сенсибилизирующие. Для предотвращения действия данных факторов риска в обслуживании туристов необходимо:

-осуществлять регулярный контроль содержания вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах;

- осуществлять строительство и размещение объектов для обслуживания туристов в благоприятной, с точки действия химических факторов риска, среде;

- применять препараты для дезинфекции и дезинсекции в строгом соответствии с инструкцией по использованию, исключая возможность контактов туристов с этими средствами.

К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных характеристиках).

Необходимо предусматривать:

- предоставление туристам достаточной информации о реализуемых туристских услугах - в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией (требованиями к содержанию информационного листка к туристской путевке, технологической карты путешествия, технологической карты экскурсии об основных характеристиках этих услуг, условиях обслуживания);

- проведение для туристов необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида туристского маршрута.

Выполнение данных требований является необходимым условием деятельности турфирмы.

Кроме вышеперечисленных факторов риска, имеющихся не только в туризме, существуют и специфические факторы в туризме, которые обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или маршрута, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов);

- техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (туристских гостиниц, баз. кемпингов, канатных дорог и бугельных подъемников, туристских трасс, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и вьючных животных, разнообразных транспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных, природных достопримечательностей);

- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т.п.);

- уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.);

- подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.);

- информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов).

Ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях несет руководитель туристского предприятия. Туристские предприятия должны ознакомить туристов с элементами риска каждой конкретной туристской услуги и мерами по его предотвращению. Необходимая для туристов информация в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется до начала отдыха и в процессе обслуживания. Информация, характеризующая природные сложности туристской трассы, необходимый уровень личной физической подготовки туриста, особенности индивидуальной экипировки, должна содержаться в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к туристской путевке. Контроль за выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления, осуществляющие контроль безопасности в соответствии с их компетенцией - центры сертификации туристских и гостиничных услуг, лицензирующие органы. Контроль безопасности предоставляемых услуг начинается на этапе лицензирования, так как наличие сертификата соответствия услуг требованиям безопасности является основным лицензионным условием. Контроль конкретных туристских фирм проводится при проверке готовности туристского предприятия к началу деятельности, а также в ходе текущих проверок инспекционного контроля за сертифицированными услугами. Контроль безопасности обслуживания туристов осуществляется на основе использования следующих методов:

- визуального: путем осмотра соответствующих объектов (территории, по которой проходит трасса туристского похода, туристского снаряжения и инвентаря и т.д.) и посещения рекламных туров;

- с использованием средств измерения (состояний окружающей среды, качества воды, воздуха и т.д., а также технического состояния трассы, подъемных механизмов, транспортных средств и т.д.);

- социологических исследований (путем опроса самих туристов к обслуживающего персонала):

- аналитического (анализа содержания документации: паспорта трассы, медицинского журнала осмотра туристов, выходящих на маршрут, других документов, обобщений результатов всех других обследований). Необходимыми условиями деятельности каждой туристской фирмы являются знания положений данного стандарта и их безупречное и буквальное выполнение.

**Глава II. Меры по обеспечению качества туристских услуг.**

**2.1. Договорные отношения с иностранными партнерами.**

Договоры об оказании туристских услуг являются разновидностью договоров возмездного оказания услуг и к ним применимы нормы главы 39 Гражданского кодекса РФ, регулирующей оказание услуг гражданам по возмездным договорам. Поскольку цель договоров на оказание туристских услуг - удовлетворение потребностей граждан в организации их отдыха, на эти договоры распространяются положения ФЗ "О защите прав потребителей".

- Федеральный закон от 15 июля 1995 г. №2 101 - ФЗ "О международных договорах Российской Федерации"[[3]](#footnote-4).

Договорные отношения с зарубежными партнерами.

Современный рынок туризма развивается весьма динамично. Самые разнообразные предприятия входят в инфраструктуру рынка: гостиницы, рестораны, предприятия, производящие сувенирную продукцию и оборудование. Но не менее важными являются фирмы-организаторы путешествий: туроператоры и турагенты.

Существует две разновидности туроператоров: 1)инициативные туроператоры. Они разрабатывают тур и отправляют по нему туристов; 2)рецептивные туроператоры. Они принимают туристов и реализуют для них программу тура.

При разработке тура туроператор обычно заключает договоры с фирмами-поставщиками услуг. Среди них есть и рецептивный туроператор. Он на основе этого договора будет обслуживать прибывающих туристов. Помимо рецептивного туроператора договоры заключаются с гостиницами, музеями, предприятиями питания, транспорта, с авиакомпанией, железной дорогой, экскурсионной фирмой.

Иногда бывают случаи, когда крупная фирма арендует самолет и продает места более мелким фирмам. Здесь опять же возможны жесткая, мягкая и смешанные квоты.

Следует также обговорить набор обязательных и дополнительных услуг и экскурсий.Если туроператор не может самостоятельно предложить услуги гида, то он может заключить договор с экскурсионным бюро. Договор заключается так же как и предыдущие, т. е. оговариваются сроки приезда туристов, время их пребывания в стране, число участников группы, необходимый набор экскурсий и их цены. У туроператора могут быть также договоры с музеями об обслуживании туристических групп. Договор может содержать условие о том, что экскурсии в музее будет проводить музейный работник, а не сопровождающий группы. У туроператоров часто возникает вопрос, кто будет представлять их за рубежом. Это может быть местный житель либо сопровождающий группы со стороны инициативного туроператора. В первом случае представитель лучше знаком с обычаями и порядками страны и сможет быстрее решить те или иные вопросы. Но проблема заключается в том, что не всегда так же хорошо знает традиции той страны, откуда прибыли туристы, и это может создать сложности.

За доставку туристов из аэропорта в отель и их регистрацию отвечает зарубежный представитель, а после - за выписку из отеля и доставку в аэропорт. Он же предоставляет туристам необходимую справочную информацию и отвечает на все их вопросы. Представитель рассматривает жалобы туристов и берет на себя ответственность за их решение.

Представитель обычно знакомит прибывших туристов с обычаями и традициями страны, дает им необходимую информацию, отвечает на их вопросы. У туристов должна быть контактная информация руководителя, чтобы они могли в любое время с ним связаться. Если группы размещаются в разных отелях, для представителя составляется специальный график, когда он посещает определенный отель.

Договорные отношения в туризме – это система договоров и взаимных обязательств, вытекающих из договоров, заключенных между туристскими организациями, а также между туристскими организациями и туристом.

В туристическом бизнесе применяются следующие договора:

На этапе создания туристской фирмы: учредительный договор, бизнес - план, стратегия рекламной компании, обоснование инвестиционных программ, оказание юридической помощи, информационное и технологическое обслуживание, договор аренды офиса, договор аренды транспортных средств, договор аренды оргтехники и т.д.

Взаимоотношения клиента с турфирмой. Дата вылета и прилёта, маршрут, название гостиницы и её категория, тип пансиона, экскурсионная программа, особые условия (вид на море и т.д.) оговариваются в таком договоре.

Договора с зарубежными партнерами. В них особо оговариваются следующие пункты: единица измерения, на которую устанавливается цена, определение уровня цены, система скидок, график платежа, форс-мажорные обстоятельства, ответственность сторон за качество и безопасность услуг.

**2.2. Страхование в туризме**

Страхование в России практически началось с конца XVIII в. и, прежде всего с морского страхования. Постепенно присоединились к нему и другие виды страхования. Толчком к развитию отечественного страхования послужило стремление отвлечь предпринимателей от обращения к страховщикам из других государств. С этой целью 28 июля 1786 г. был издан Манифест Екатерины II, которым Государственный заемный банк обязывался, на указанных в Манифесте условиях, страховать недвижимость. В акте "запрещалось всякому отдавать на страх свои дома, фабрики и заводы в чужие государства и тем вывозить деньги во вред или убытки государственные". Существовавшая в течение некоторого времени государственная монополия страхования была вскоре отменена.С образованием специализированных акционерных обществ страхование стало быстро развиваться. В 1827 г. появилось первое Российское страховое от огня общество, а уже спустя восемь лет (в 1835 г.) было создано и второе с аналогичными наименованием и функциями.

Страхование – это система отношений по защите имущественных интересов хозяйствующих субъектов и граждан при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов. Страхование заключается в распределении убытка (ущерба) одного страхователя между всеми страхователями. Сущность страхования, как и любой другой экономической категории, выражается в ее функциях. Страхование выполняет четыре функции: 1)рисковую; 2) предупредительную; 3)сберегательную; 4)контрольную. Содержание рисковой функции страхования заключается в возмещении риска. В рамках действия этой функции происходит перераспределение денежной формы стоимости между участниками страхования в связи с последствиями случайных страховых событий. Рисковая функция страхования является главной, так как страховой риск как вероятность ущерба непосредственно связан с основным назначением страхования по возмещению международного ущерба пострадавшим. В финансировании за счет средств страхового фонда мероприятий по уменьшению страхового риска состоит предупредительная функция страхования. Сберегательная функция страхования способствует накапливанию денежной суммы на дожитие. В проверке за строго целевым формированием и использованием средств страхового фонда выражается контрольная функция страхования. Объектами страхования в туризме являются как туристы (отдельные граждане), так и туристские фирмы. Туристская фирма обязательно страхует свое имущество, транспортные средства, финансовые риски. Эти виды страхования в туризме проводятся в том же порядке, что и страхование их в других отраслях народнохозяйственного комплекса. Особенности страхования в туризме касаются непосредственно страхования туристов от потенциальных опасностей, связанных с туристским путешествием. Выезжая за рубеж, турист в любом случае оказывается в экстремальной ситуации: смена климата, химического состава воды, иной режим питания и множество других перемен автоматически влекут за собой определенную опасность. По числу страховых случаев лидируют страны, куда чаще всего ездят россияне. Большинство страховых компаний признают Турцию бесспорным лидером по страховым случаям с российскими туристами.

Страхование в системе туризма классифицируется на следующие виды:

1. страхование туриста и его имущества;

2. страхование рисков туристских фирм;

3. страхование туристов в зарубежных поездках;

4. страхование иностранных туристов;

5. страхование гражданской ответственности;

6. страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;

7. страхование от несчастных случаев с покрытием медицинских расходов.

При заключении договора страхования страховая сумма выбирается в соответствии со страной назначения и классифицируется в зависимости от необходимости минимального покрытия.

**2.3. Турдокументы обеспечивающие безопасность и качество предоставляемых тур услуг**

Категории "безопасность" и "качество"  тесно связаны между собой. Без  безопасности не может быть надлежащим образом обеспечено  качество услуг при ее оказании. Приверженность к  высоким стандартам качества и контроль качества процессов  оказания услуг  служит  надежной гарантией  их безопасности.

В сфере туризма эффективными средствами обеспечения качества и безопасности услуг являются стандартизация и классификация объектов туристской индустрии, которые в соответствии со статьи 4, 5  Закона о туристской деятельности,  являются одним из способов государственного регулирования туристской деятельности.  Составной частью  системы технического регулирования является стандартизация объектов туристской деятельности (см: Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ "О техническом регулировании" (далее - Закон о техническом регулировании)[[4]](#footnote-5).

Туризм представляет собой сферу услуг, а  техническое регулирование здесь в основном представлено  стандартами (национальными стандартами), применяемыми  участниками туристского  рынка на   добровольной основе.  Без соблюдения  и   применения   правил пожарной безопасности безопасность услуг в сфере туризма не может быть обеспечена,  а также норм безопасности зданий и сооружений, санитарно-эпидемиологических правил и других обязательных требований, которые являются  частью  технических регламентов (См., например,  Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений", Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" и др.)[[5]](#footnote-6).

Согласно статье 15 Закона о техническом регулировании национальный стандарт применяется равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся исполнителями и заказчиками услуг.  Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту. Основными целями стандартизации в туризме  является:

* повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, повышение уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;
* обеспечение конкурентоспособности и качества услуг организаций туристской индустрии;
* содействие соблюдению требований технических регламентов и другие.

В 2011 году  в  Российской Федерации было запланировано формирование единой национальной системы аккредитации (Указ Президента РФ от 24.01.2011 N 86 "О единой национальной системе аккредитации")[[6]](#footnote-7).

Центром данной системы будет  Федеральная служба по аккредитации, которая находится в ведении Министерства экономического развития Российской Федерации. При Министерстве экономического развития Российской Федерации  также планируется создание общественного совета по аккредитации из представителей общественных объединений предпринимателей, объединений потребителей, научных и экспертных организаций, заинтересованных федеральных органов исполнительной власти.

Под аккредитацией понимается официальное признание национальным органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица в части выполнения работы в определенной области оценки соответствия, включая испытания, калибровки, экспертизы, сертификацию и контроль.  Причем к полномочиям (функциям) Федеральной службы по аккредитации планируется отнести:

* осуществление аккредитации органов по подтверждению соответствия, граждан и организаций, привлекаемых органами государственного контроля (надзора) к проведению мероприятий по контролю, экспертов и экспертных организаций, привлекаемых федеральными органами исполнительной власти на основании федеральных законов при осуществлении отдельных государственных полномочий;
* осуществление контроля за соблюдением процедур аккредитации;
* принятие решений об аккредитации;
* принятие решений о расширении (сокращении) области аккредитации;
* выдача и переоформление аттестатов аккредитации;
* принятие решения о приостановлении, возобновлении и об аннулировании действия аттестатов аккредитации;
* проведение аттестации экспертов по аккредитации;
* ведение реестра аккредитованных лиц и реестра экспертов по аккредитации;
* предоставление заинтересованным лицам информации о порядке проведения аккредитации;
* заключение международных соглашений в пределах своей компетенции;
* представление Российской Федерации в региональных и международных организациях в соответствии с возложенными полномочиями;
* осуществление контроля за аккредитованными лицами;
* утверждение программы подготовки экспертов по аккредитации (См: Распоряжение Правительства РФ от 12.10.2010 N 1760-р "О Концепции формирования единой национальной системы аккредитации в Российской Федерации")[[7]](#footnote-8).

Следует отметить, что российские туристы, которые выезжают за рубеж, имеют определенный правовой статус, связанный с их  принадлежностью к гражданству Российской Федерации (статья 3  Федерального закона от 31 мая 2002 года № 62-ФЗ "О гражданстве" гражданство Российской Федерации)[[8]](#footnote-9). Статья 61 Конституции России определяет, что Российская Федерация гарантирует своим гражданам защиту и покровительство за ее пределами. Федеральный закон от 15 августа 1996 года № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" в статье 4 устанавливает, что граждане Российской Федерации, пребывающие за пределами Российской Федерации, находятся под защитой и покровительством Российской Федерации[[9]](#footnote-10).  Дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации обязаны обеспечивать меры по защите граждан Российской Федерации и оказывать им покровительство в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

**Заключение**

В этой контрольной работе была рассмотрена тема «Управление качеством услуг в выездном туризме». Можно сделать вывод: что безопасность туристов, их благополучие, а также поддержание высокого качества обслуживания в местах туристского назначения нельзя рассматривать в отрыве от других общественных или национальных интересов принимающей страны и окружающей среды в целом. При разработке и проведении в жизнь норм безопасности для сферы туризма и защиты туристов интересы тех, кто посещает и принимает, должны быть взаимно гармонизированы. Поэтому следует сказать, что обеспечение качества услуг и безопасности в туризме осуществляется на различных уровнях, включающих в себя: туристские предприятия; администрация туристских центров; местные власти; национальные органы по туризму и центральные власти государств; международные организации и межгосударственные органы. Каждый из этих уровней должен вносить свой вклад в туризм. В нашей стране безопасность и качество туристических услуг только стремятся к мировым стандартам. Существуют так называемые «жемчужины» или исключения из правил, где соблюдается и безопасность и качество услуг, но таких мало. В последние время катализатором такого соблюдения правил и качества стал, как это ни странно, сам президент России В.В. Путин. Тому есть примеры: поселок - Банный, что под Магнитогорском, забытый всеми горнолыжный комплекс (советских построек), после посещения президента (но и вложения средств) был превращен в современный горнолыжный курорт. В пределах российского региона во время САММИТ, а был срочно реконструирован санаторий «Волжский утес». Примером так же может служить город Сочи - место проведения Олимпиады 2014 годах. Культурно-исторический, природный потенциал страны огромен, и при правильной постановке маркетинговой работы, а также совершенствовании и развитии туристской инфраструктуры количество иностранных туристов, прибывающих в нашу страну, может значительно вырасти.

**Список литературы**

1. «Сертификат, качество товара и безопасность покупателя». // Под редакцией Воронина Г.П. и Версана В.Г. - М.: ВНИЦ, 2005.
2. Воробьева Г.Н. «О стандартизации услуг» // Стандарты и качество. 2007. №1. - С. 169.
3. Законы РФ « Об основах туристской деятельности». Введ. 05.02.2007.
4. Законы РФ «О защите прав потребителей». Введ. 25.10.2007.
5. Ефимов С. Страхование туристов при поездке за рубеж Практика английских страховщиков// Финансовая газета (региональный выпуск). № 18. апрель 2005.
6. Игбаева Г.Р. Личное страхование туристов, выезжающих за рубеж//Туризм: право и экономика. 2006. № 5
7. Официальный сайт Всемирной туристской организации в Интернет:  [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
8. Закон РФ «О сертификации продукций и услуг». Введ. 10.01.2003 N 15-ФЗ.

1. www.mbgar.ru/zakon-o-turistskoj-dejatelnosti.html [↑](#footnote-ref-2)
2. www.logos-pravo.ru/page. [↑](#footnote-ref-3)
3. www.rg.ru/1995/07/21/mejdunarodnye-dogovory-dok.html [↑](#footnote-ref-4)
4. www.rg.ru/2002/12/27/tehreglament-dok.html [↑](#footnote-ref-5)
5. www.rg.ru/2008/08/01/pojar-reglament-dok.html [↑](#footnote-ref-6)
6. www.sroportal.ru/laws/ukaz-prezidenta-rf-o-edinoj-nacionalnoj-sisteme-akkreditacii/ [↑](#footnote-ref-7)
7. www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/6643423/ [↑](#footnote-ref-8)
8. www.rg.ru/2002/06/05/zakon-gragdan.html [↑](#footnote-ref-9)
9. www.rg.ru/1996/08/22/vjezd-vyezd-dok.html [↑](#footnote-ref-10)