Прокопішина О.В.
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМИ СТРУКТУРАМИ РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

© О. В. Прокопішина, 2015

Мінливість зовнішньоекономічного простору та умов господарювання на внутрішньому ринку стає критичним викликом для систем управління підприємств туристичної галузі, які в багатьох випадках виявляються нездатними до розробки, прийняття і реалізації заходів управлінського впливу з метою вчасного та ефективного регулювання процесу туристичного обслуговування в поточній діяльності, а також інноваційних проектів та організаційних змін у довгостроковій перспективі.

За оцінками фахівців Світового економічного форуму за рівнем ефективності політики суб'єктів туристичної діяльності щодо залучення туристів Україна знаходиться серед останніх 20 країн рейтингу, випередивши Лівію, Бангладеш, Пакистан, Камерун, Болівію, Кувейт. Цінову політику підприємств, що надають послуги тимчасового розміщення та транспортного обслуговування, міжнародні експерти з 2008 р. визнають одним з факторів, які суттєво стримують розвиток міжнародних та внутрішніх туристичних подорожей. Проте найбільшу занепокоєність викликають негативні характеристики стабільності розвитку

туристичної сфери: у 2013 р. за цим показником Україна посіла 128 місце серед 140 країн, у попередньому – 133 місце зі 139 країн рейтингу. Таким чином міжнародними експертними оцінками підтверджується висновок, що результати фінансово-господарської діяльності підприємств туристичного бізнесу не дозволяють формування базису сталого розвитку підприємницької діяльності в сфері туристичного обслуговування і вкрай необхідним є запровадження інноваційних механізмів управління якістю туристичного обслуговування.

В сфері надання послуг тимчасового розміщення зарубіжних та вітчизняних туристів важливим напрямком реалізації інноваційної політики підприємства є заходи гармонізації внутрішнього розпорядку з прогресивною міжнародною практикою, зокрема уніфікованих правил відшкодування збитків туристам за зовсім не надані або неякісно надані послуги.

Уніфіковані правила відшкодування збитків (УПВІЗ) можуть стати ефективним елементом покращення якості обслуговування туристів вітчизняними туристично-готельними комплексами, і повинні застосовуватися як універсальний документ, що охоплює всі види заподіяного збитку за винятком компенсації шкоди життю та здоров'ю людини, а також втраченої туристом власності (багажу, речей) з вини турфірми або готелю, оскільки розмір цих видів шкоди необхідно враховувати індивідуально та компенсовувати окремо за погодженням сторін або у судовому порядку з дотриманням чинного законодавства.

При застосуванні Уніфікованих правил відшкодування збитків суб'єктам підприємницької діяльності – постачальникам послуг тимчасового

проживання, а також туристам та зацікавленим особам необхідно враховувати, що незначний збиток до уваги не береться, розмір відсотка не залежить від особистих якостей окремих туристів (вік, стать, чутливість або нечутливість до чого-небудь), але як виняток відсотки можуть бути збільшені (найбільше відсоткове підвищення - 50%), якщо особливі особисті якості або недоліки туриста були відомі турфірмі при покупці їм поїздки. По розділу «Інші недоліки» зниження не надається, якщо збиток для туриста був заздалегідь очевидним і недоказовим. Відсоткова норма береться з повною ціни (включаючи вартість транспорту). Якщо збиток наноситься тільки в окремі моменти подорожі, то за основу зниження ціни береться за основу ціна відповідного часу. Це положення поширюється і на обов'язки туроператора, якщо недоліки вказані неправильно або не береться пропозиція щодо заміни. У виняткових випадках (незначні недоліки, найвище до 10%) зниження може не надаватися з ціни (частини) перебування, якщо недоліки суттєво не змінили проходження всієї або частини поїздки. При комбінованих поїздках (наприклад, маршрут та відпочинок) при яких щонайменше одну частину можна купити окремо, зниження, як правило, розраховується від ціни тієї частини поїздки, на яку припадають недоліки.

При наявності недоліків по декількох позиціях норми відсотка підсумовуються:

а) якщо предметом договору є розміщення і повний пансіон, то вся процентна норма не повинна перевищувати: група I - 50%; група II-50%; група III - 30%; група IV-20%;

б) якщо предметом договору є розміщення і напівпансіон, то збільшуються відсотки по групі I на ¼ (25%) і зменшуються відсотки по по групі II на 1/4 (25%). При цьому всі процентні норми не повинні перевищувати: група I - 62,5%; група II-37,5%; група III- 30%; група IV-20%;

в) якщо предметом договору є надання розміщення та сніданку, то піднімається процентна норма по групі I на 2/3 (66,6%) і знижується відсоток по групі II на 2/3 (66,6%). При цьому всі процентні ставки всередині однієї групи не повинні перевищувати наступні відсотки: група I - 83,3%; група II - 46,7%; группа III-30%; група IV - 20%;

г) якщо предметом договору є лише надання розміщення (без харчування), то процентні норми по групі I становлять близько 100%, в окремих випадках загальні процентні норми по групі I можуть досягти 100%. Для групи III загальна відсоткова норма залишається в розмірі 30%, для групи IV - 20%.

Якщо під час всієї поїздки були значні недоліки та порушення зобов'язань з боку туроператора, то туристу може бути проведена оплата вище відсоткової норми, передбаченої пунктами 2 або 3, витрати на таку поїздку розглядаються як непотрібні і підлягають часткового або повного повернення незалежно від того, на яких етапах поїздки проявилися недоліки. Розірвання договору приймається до уваги, як правило, коли недоліки в сукупності складають щонайменше 20%. При цьому при розірванні договору відповідно до встановленим терміном беруться до уваги несвоєчасно

ліквідовані недоліки, при негайному розірванні - подача заяви про розірвання у зв'язку з наявними недоліками. Претензії на відшкодування за шкоду у вигляді суми, що забезпечує додаткову відпустку, приймаються, як правило, до уваги за умови, якщо несвоєчасно ліквідовані недоліки становлять щонайменше 50% [2].

В міжнародній практиці туристичних послуг поширені два варіанти оплати забронюваного номера:передоплата (тобто, оплата в момент бронювання) і оплата за фактом проживання (в день заїзду або в день виїзду). При цьому для бронювання, яке оплачується за фактом проживання, часто застосовується така вимушена міра, як блокування певної суми грошей на банківській карті (з метою упевнитися в намірах туриста, а також гарантувати оплату можливого скасування бронювання). Згідно Уніфікованих правил відшкодування збитків умови і розмір суми блокування визначаються кожним готелем окремо (як правило, величина дорівнює вартості однієї доби проживання), моменти блокування теж різняться - іноді він припадає на день бронювання, а іноді відбувається за 5-10 днів до заїзду. У деяких випадках готель може заблокувати символічну суму, тільки щоб перевірити, чи дійсна банківська карта замовника послуг.

Таким чином, застосування в практиці надання готельних послуг Уніфікованих правил відшкодування збитків надає можливість туристам бути заздалегідь поінформованими щодо політики закладу тимчасового розміщення щодо відшкодування збитків, що позитивно позначається на іміджі підприємства, сприяє встановленню довірчих відносин, лояльного ставлення та в цілому позитивно позначається на сприйманні споживачами якості послуг готельного комплексу. Широко розповсюджені у міжнародній практиці УПВІЗ для українських підприємств стають ефективним механізмом інноваційного управління якістю туристичних послуг.

1. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013. – Geneva, World Economic Forum. – 2013. – 517 p.

2. Технологія бронювання номерів у п'яти зіркових готелях. [Електронний ресурс] – Режим доступу:tourfaq.net/hotel-business__