

**Дисципліна:
«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ
ПОДОРОЖЕЙ»**

**Викладач: д.е.н., доцент кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності, готельно-
ресторанної справи та туризму
Головня Олена Михайлівна**



ТЕМА 15.

PRES
PRO

**ПРЕТЕНЗІЙНА РОБОТА В
ТУРИЗМІ**

ПЛАН

1. Сутність претензійної роботи у туризмі.
2. Етапи претензійної роботи у туризмі.
3. Порядок розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди.
4. Конфлікти в туристичній діяльності

ЛІТЕРАТУРА

- Абрамов В. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» («Організація туристських подорожей») (для студентів денної та заочної форм навчання – Туризм). Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 123 с.
- Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. 364 с.
- Головня О.М., Ставська Ю.В. Сучасні трансформації розвитку сфери туризму та індустрії гостинності: монографія. Вінниця: ТОВ «Друк», 2021. 220 с.
- Головня О.М., Ставська Ю.В. Міжнародний туризм. Навчальний посібник. Вінниця: ТОВ «Друк», 2020. 316 с.



1. Особливості туристичних
перевезень автомобільним
транспортом в умовах сьогодення



- 1. *Претензія* – це письмовий документ, що надсилається особою, яка вважає, що її права та законні інтереси порушені, до порушника з вимогою відновити ці права та інтереси без втручання юрисдикційних органів.
- Пред'явлення та розгляд претензій називають претензійною роботою. Безпосередніми задачами претензійної роботи є: відновлення порушених прав і захист законних інтересів організацій; виявлення причин і умов, що ведуть до невиконання договірних зобов'язань, надання послуг неналежної якості, розкрадання майна та інші порушення та ін.



- В претензії має зазначатися:
 - повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;
 - дата пред'явлення і номер претензії;
 - обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;
 - докази, що підтверджують ці обставини;
 - вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;
 - сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;
 - платіжні реквізити заявника претензії;
 - перелік документів, що додаються до претензії.



- Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях. Документи, які є у другої сторони, можуть не додаватися до претензії.
- Претензія підписується повноважною особою заявника претензії або його представником та надсилається адресатові рекомендованим або цінним листом або вручається адресатові під розписку.
- Претензія розглядається в місячний строк з дня її одержання, якщо інший строк не встановлено Господарським Кодексом або іншими законодавчими актами. Обґрунтовані вимоги заявника одержувач претензії зобов'язаний задовольнити.
- При розгляді претензії сторони у разі необхідності повинні звірити розрахунки, провести експертизу або вчинити інші дії для забезпечення досудового врегулювання спору.
- Господарський Кодекс України також встановлює, що про результати розгляду претензії заявник має бути повідомлений письмово. Відповідь на претензію підписується повноважною особою або представником одержувача претензії та надсилається заявникові і рекомендованим або цінним листом або вручається йому під розписку.



- Якщо громадянину була заподіяна будь-яка шкода, він може подати позов про її відшкодування безпосередньо винуватцю шкоди або в судові органи.
- Шкода, заподіяна туристу зменшенням кількості, зниженням якості або неналежним виконанням умов договору, є договірною шкодою. Відповідальність за договірну шкоду лягає на фірму, що активізувала туриста, або підприємства обслуговування, що знаходяться з фірмою у договірних стосунках.
- Недоговорною шкодою визнається така, що була спричинена туристу третьою особою. Підприємства обслуговування можуть виступати в ролі такої третьої особи, якщо їх стосунки з туристичною фірмою не оформлені договором



ТАБЛИЦЯ. ОСНОВНІ ЕТАПИ ПРЕТЕНЗІЙНОЇ РОБОТИ В ТУРИЗМІ

Етап	Види робіт
Перший	Отримання претензії (заява у письмовій формі, у двох примірниках, з детальним викладенням обставин заподіяної шкоди). До заяви повинні бути додані документи, які підтверджують нанесення шкоди).
Другий	Визначення винуватця шкоди. Після з'ясування характеру шкоди – договірна, недоговірна, форс-мажор – і встановлення відповідача слід визначити термін подачі йому претензії та форму чи суму відшкодування.
Третій	Якщо туристу внаслідок порушення будь-якого з його прав було заподіяно шкоду, яка не може бути виправлена негайно, турист може вимагати відшкодування йому заподіяних збитків. У разі відмови винуватця шкоди відшкодувати збитки потерпілому, він може звернутись до судових органів із відповідним позовом і вирішити через суд питання про примусове стягнення. Суми фінансового відшкодування залежать від виду та ступеня шкоди. Під шкодою розуміють несприятливі зміни в благах людини, що охороняється законом, яке може бути майновим або немайновим. Можна визначити шкоду фізичну (зміни в організмі людини, що перешкоджають її благополучному існуванню – каліцтво, ушкодження здоров'я тощо), матеріальну (грошові збитки або ушкодження майна людини) та шкоду моральну – моральні та фізичні страждання людини.

Згідно з останніми дослідженнями туризму стосовно його конфліктогенної природи можна визначити таке:

- опозицію «свого світу» та «іншого світу»;
- глибинну експансію, тобто бажання засвоїти світ повністю;
- невідповідність чіткої організації туризму самоактивності людини, яка подорожує;
- взаємодія з людьми різних вікових категорій, національностей, релігійних спрямувань, а також характерів, внутрішніх ритмів, цінностей, потреб під час організації та проведення подорожі.



- Усі визначення конфлікту підкреслюють наявність певних протиріч або суперечностей між людьми внаслідок протилежності цілей, інтересів, позицій, поглядів, прагнень. Конфлікти в туризмі, як і в будь-якій сфері, в якій обслуговують клієнтів, виникають часто.
- Головною умовою виникнення конфліктів є порушення моральних норм стосунків між членами трудового колективу. Досить часто їх причиною є неуважність і погане обслуговування клієнтів.



Базуючись на вищезазначених ознаках, виокремлюють декілька типів конфліктів у туризмі:

- кроскультурні (представники країни, до якої прибули туристи, та туристична група, яка є носієм іншої культури);
- конфлікти між туристичною агенцією, яка надає послуги, турфірмою, організатором і конкретною туристичною групою чи туристом, які порівнюють рівень організації із заявленим і своїм досвідом;
- міжособистісні та внутрішньогрупові конфлікти (всередині туристичної групи);
- внутрішньоособистісний конфлікт.



○ Соціальні ролі «турист» і «туроператор – турагент...» – несуть у собі певну культуру, яка зумовлює їх дії та манеру спілкування. Конфлікти всередині туристичної групи виникають у зв'язку із зіткненням культур особистісних, адже туристична група складається з осіб різного віку, соціального статусу, поглядів на життя, а також важливо враховувати, що туристичні групи складаються з людей із різних куточків світу, отже, і тут відбувається етнічна конфронтація.



Залежно від обставин між вищеназваними об'єктами можуть виникати такі види конфліктів:

- турист – турист/туристична група (зіштовхнення двох мікрокультур);
- турист – місцеве населення;
- турист – туристична фірма;
- турист/туристична група – організатор (гід-екскурсовод);
- турист/туристична група – посередник;
- турист/туристична група – органи влади;
- туристична фірма – туристична фірма;
- туристична фірма – посередник;
- турист – зовнішнє середовище іншої країни, новий мікро- та макроклімат.



Можна виділити такі групи конфліктів:

- релігійні (Р);
- політичні (ПО);
- етнічні (Е) (мовний бар'єр, відмінності в культурі спілкування, поведінці);
- психологічні (ПС);
- соціальні (С);
- конфлікти в бізнес-середовищі (ще можна їх назвати професійними, або конкурентними) (Б).

У кожному з соціальних контекстів можуть виникати різні конфлікти.



Міжособистісний конфлікт

Він найбільш поширений. Виражається в зіткненні людей з різним характером, темпераментом, інтересами, поглядами, цінностями, манерами поведінки. Суб'єктами конфліктної взаємодії можуть виступати члени туристської групи:

1) **Турист і керівник туристської групи.** Найбільш поширеним прикладом служить запізнення туриста на місце збору групи перед екскурсією, коли одна людина затримує своєї незібраністю багатьох. Як правило, керівник буває незадоволений поведінкою такого туриста і робить йому зауваження.

2) **Турист і співробітники фірм, що представляють послуги (працівники готелів, закладів громадського харчування, транспортних фірм тощо).** Нерідко обурення туриста викликає неналежне виконання своїх службових обов'язків співробітниками готелю (наприклад, несвоєчасна зміна білизни в номері).

3) **Турист і місцевий житель.** Такі конфлікти найчастіше виникають із-за різниці у поглядах на життя, звичаї, традиції, норми поведінки і моралі і т.д. Наприклад, коли турист не знімає взуття при вході в мечеть, місцевий житель реагує на це досить недружелюбно і вважає це образою.

4) **Турист і турист.** Наприклад, туристи можуть сперечатися за місця в автобусі, який відправляється на екскурсію.

5) **Турист і співробітник турфірм.** Виникає в тих випадках, коли якість туристичних послуг, що пропонуються співробітником туристичної фірми, буде об'єктивно нижче того рівня, на який розраховує турист. Працівник ризикує отримати конфлікт, якщо турист знайде недомовлену йому інформацію сам до від'їзду, або ж після свого повернення з подорожі.



Конфлікт між особистістю і групою

- Такий конфлікт може виникнути, якщо людина займе позицію, відмінну від позиції групи або норм групової поведінки, вироблених нею. Його виникнення у туристській групі, як правило, зумовлено:
 - порушенням рольових очікувань щодо поведінки керівника групи або співробітників організацій, що обслуговують туристів;
 - серйозними порушеннями етичних і групових норм поведінки з боку якого-небудь з туристів;
 - завищеними домаганнями одного з учасників конфлікту.



Суб'єктами конфліктної взаємодії в цьому випадку можуть бути:

- 1) **Турист і група туристів.** Прикладом може служити випадок, коли в одному екскурсійному автобусі їдуть молода завзята і весела компанія і літній турист, якому замість сміху та веселощів хотілося б трохи подрімати.
- 2) **Керівник групи і туристська група або її частину.** Конфлікт може виникнути з-за нерозторопності керівника туристичної групи, яка призвела до пізнього заселення в номери готелю втомлених після прильоту туристів.
- 3) **Туристська група та працівник установи, який надає туристам послуги в рамках туру.** Прикладом може служити невдоволення туристичної групи водієм приймаючої компанії. Молодецьтво і недоцільне перевищення швидкості призведе до збурення туристів, які переживають за своє життя і здоров'я.
- 4) **Співробітник туристичної фірми і туристська група.** Частий випадок, коли співробітник туристичної фірми обіцяє групі туристів привезти авіаквитки, ваучери та всі необхідні документи в аеропорт за кілька годин до вильоту, але раптово запізнюється. Реєстрація завершується, туристи нервують і назріває конфлікт.
- 5) **Турист і група місцевих жителів.** Турист може по своїй необізнаності або недостатньої вихованості безсторонньо відгукнутися при групі місцевих жителів про історію або звичаї країни перебування, що буде сприйнято ними як особисту образу.