

## **ПОСЛЕДСТВИЯ БАНКРОТСТВА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ: КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ?**

Осуществление туроператорской деятельности предполагает покупку билетов, бронирование гостиницы, страховку клиента, производство ряда иных платежей. Как правило, деньги на оплату текущих расходов турфирма берет из текущих же платежей. Таким образом, турист, внесший предоплату, фактически оплачивает тур тому, кто едет ранее него. Это принцип работы финансовой пирамиды. Чтобы компания оставалась на плаву, приток клиентов должен постоянно увеличиваться. И если вдруг на рынке происходит спад, компания банкротится.

Поскольку бизнес турфирм в основном держится на авансовых платежах, с ними же связаны основные риски. Казалось бы, чем крупнее компания, тем она финансово устойчивее. Но именно крупные компании завязывают долгосрочные отношения с контрагентами. А те, в свою очередь, полагаясь на размеры и репутацию турфирмы, позволяют им отправлять своих клиентов в путешествия «в долг». В случае, если компания не может выполнить обязательства, существует система финансового гарантирования. Но она, как правило, не покрывает стоимости путевки. Ведь сумма финансовой гарантии по закону привязана к обороту компании, а не к цене туров. При этом механизм подсчета финансового оборота никем не регулируется.

Данная ситуация имеет своим негативным следствием ряд проблем при банкротстве предприятия. В случае прерывания отдыха вопрос компенсации клиенту должен решаться непосредственно с туристической фирмой. Что касается моральных издержек, то если туроператор отказывается компенсировать такие издержки, это необходимо решать уже в судебном порядке. Компенсация материального вреда предусмотрена в ст. 60 Конституции Республики Беларусь, а также договорными отношениями между туристическим предприятием и клиентом.

Среди основных последствий банкротства туристической фирмы для клиента, который оказался уже в поездке, можно выделить: вынужденную оплату за гостиницу, авиаперелет или трансфер (в частности, если обанкротившаяся компания не успела перевести деньги), изъятие сотрудниками отелей паспортов постояльцев, преждевременное выселение из отелей, задержание сотрудниками полиции и т.д. Единого узаконенного алгоритма действий туриста в практике не существует. Несмотря на жесткие нормативно-правовые акты, нет гарантий, что турист, подписавший договор, не окажется в неприятной ситуации. С целью минимизации вышеуказанных последствий в туристической сфере разработан ряд рекомендаций, не являющихся при этом обязательными. Туристам, выбирающим определенное направление для от-

дыха, следует интересоваться местонахождением, графиком работы, а также коммуникационными каналами консульства либо посольства Беларуси. Необходима информация о страховой организации, обслуживающей туроператора, а также ознакомление с документами, подтверждающими страхование ответственности. Немаловажным фактором является вопрос договорных отношений между принимающей и отправляющей стороной, в частности, не является ли она посредником. Туристам необходимо учитывать имеющиеся отзывы о турфирме.

К сожалению, путешествия с отечественными туроператорами бывают проблемными. Важно помнить, что отдых — это не просто спонтанное желание, а продуманная система действий туристов. Без соответствующей подготовки отдых за рубежом может повлечь за собой множество сопутствующих проблем.

### **Литература**

1. Банкротство туроператоров [Электронный ресурс] // ipOPEN. — Режим доступа: <http://ipopen.ru/likvid/bankrotstvo/bankrotstvo-turoperatov.html/>. — Дата доступа: 15.02.2017.

*Е.В. Кисель*  
*БГЭУ (Минск)*

*Научный руководитель В.К. Кабушкина*

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦАХ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Автоматизированные системы управления (далее — АСУ) все сильнее внедряются в сферу туризма и, в частности, в гостиничный бизнес. АСУ выполняют одну из главных функций в организации высококлассного сервиса в гостиничном комплексе, отвечая за все этапы работы с клиентами, начиная с бронирования номера и заканчивая созданием базы данных о предпочтениях постоянных гостей.

Любое предприятие обслуживает гостей по определенному технологическому циклу, который охватывает конкретный период времени от момента, когда потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя.

Наличие современной АСУ помогает руководителю контролировать работу службы приема и размещения, получать информацию о загрузке отеля, а также общем доходе за любой период времени. Использование компьютерных программ позволяет руководству получать аналитическую информацию по загрузке номеров каждого типа, доходам от каждого вида услуг, составлять прогноз загрузки отеля на любой период, а также вести статистику по гостям и компаниям.

Эффект от применения гостиничной АСУ достигается за счет того, что она дисциплинирует персонал, позволяет контролировать его работу,