

ПРОБЛЕМЫ ОТРАСЛИ И АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ВЗГЛЯД НА ПРЕОБРАЗОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВА, ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТУРИЗМА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Н. С. Сушкова

Воронежский государственный университет, Россия

Поступила в редакцию 2 февраля 2016 г.

Аннотация: В статье рассмотрен авторский подход к формированию новой системы взаимоотношений субъектов туристской отрасли.

Ключевые слова: туризм, совершенствование.

Abstract: In the article the author's approach to the formation of a new system of relations between the subjects of the tourism industry has been examined.

Key words: tourism, development.

Динамичное развитие внутреннего и внешне-го туризма достаточно новое явление для экономики современной России.

Кратко рассмотрим специфику работу отрасли. Туроператор формирует турпродукт, при этом для легализации своей деятельности обязан иметь финансовые гарантии, полученные в банке или в страховой компании. Параллельно он делает отчисления в некую ассоциацию «Турпомощь», которая обязуется помочь туристам в случае невозможности оказать услуги самим туроператором. Турагент продает конечному потребителю, получая определенное комиссионное вознаграждение за работу. Турист покупает турпродукт с пакетом входящих услуг на проезд, проживание, питание. Казалось бы, отличная схема, но почему же регулярно в отрасли возникают проблемы?

В рамках данной статьи хотелось бы предложить альтернативную точку зрения ведения туристского бизнеса, в котором получают защищенность все участники рынка.

Поскольку сегодня правила фактически определяют государство и туроператоры, попытки увеличения размера финансовых гарантий не привели к решению проблемы. Их механизм явно не совершенен. Чтобы стать международным туроператором, достаточно ежегодно своевременно вне-

сти страховую премию страховой компании (банку) и получить соответствующую запись в едином федеральном реестре. Однако в случае банкротства турист не компенсирует своих издержек и никак не осведомлен о реальных оборотах и обязательствах туроператора. В своем выборе и безопасности он ориентируется непосредственно на федеральный реестр.

Фактически получается некоторый заведомый обман потребителя. Например, при стоимости тура 209 тыс. руб., приобретенного у туроператора «Лабиринт», к выплате туристу ЗАО «ВСК» предоставило всего 5643 руб., так как финансовые гарантии распределялись между всеми потерпевшими, и пропорционально на долю каждого пришлось 2,8 %. Туроператор был представлен на рынке тремя компаниями: ЗАО «Лабиринт-Т», ООО «Компания Лабиринт» и ООО «Лабиринт». Напомним, туроператор «Лабиринт» объявил о приостановке деятельности 2 августа 2014 года. В результате этого пострадали больше 20 тыс. туристов. Финансовая гарантия туроператора составляла в общей сложности 160 млн руб. Сумма заявленных требований превысила 2,46 млрд руб. Было подано более 24,3 тыс. заявлений. Поскольку сумма требований превышает размер финансовой гарантии туроператора, то выплаты пострадавшим будут пропорциональными. По договорам с ООО «Лабиринт» туристы получают всего 6 % заявленных тре-

бований, с ЗАО «Лабиринт-Т» – 2,8 %. Арбитражный суд Москвы 27 апреля 2015 года признал несостоятельным (банкротом) ООО «Лабиринт» по его собственному заявлению. Выступая на заседании, конкурсный управляющий А. Нехина сообщила, что общая задолженность компании на тот момент составляла 160,4 млн руб. 57 кредиторам и по результатам финансово-экономического анализа восстановление платежеспособности компании невозможно. Основным имуществом является дебиторская задолженность зарубежных контрагентов в Греции и на Кипре. На счетах нескольких банков арестованы денежные средства на сумму 1,2 млн руб., еще взыскано около 2,7 млн руб. в судебном порядке.

Следует также отметить, что и туроператор не всегда находится в защищенных условиях, ведь при банкротстве страховой компании он автоматически лишается финансовых гарантий. В связи с этим Ростуризм рекомендует туроператорам, работающим с обанкротившимися страховщиками, «рассмотреть вопрос о получении надлежащего финансового обеспечения и представить соответствующие сведения в Ростуризм в возможно короткий срок» (<http://profi.travel/news/20346/>). Соответственно возникают дополнительные финансовые риски. Ярким примером является банкротство туроператора «Капитал тур» и сразу же его страховой компании «Инна-гарант». Аналогичная ситуация отмечена в 2015 году – ЗАО «СК «Авеста» признано несостоятельным (банкротом), оно обеспечивало финансовые гарантии 23 туристских компаний. Самыми известными клиентами «Авесты» были петербургские туроператоры-банкроты «Верса» (100 млн рублей), «Солвекс-турне» (120 млн руб.) и другие. В отношении всех этих туроператоров страховщик постарался минимизировать выплаты, пытаясь признать заключенные с турфирмами договоры о страховании ответственности недействительными. Итог – полная незащищенность туристов.

Также односторонним представляется взаимодействие с фондом «Турпомощь», который положительно проявил себя в период потребности «спасения» туристов. Но здесь совершенно очевидно неравенство прав между туристом и непосредственно фондом. Например, «Турпомощь» оказала за счет помощи туристам пострадавшим от недобросовестной деятельности туроператора и первоочередно получает компенсацию истраченных средств фонда из финансовых гарантий у страховщика. В то время как турист, самостоятельно «спа-

сая» себя, даже предоставив страховой компании факты понесенных расходов, получит компенсацию, возможно, также в пропорциональном объеме. А значит, необращение в «Турпомощь» может привести к потере собственных средств дважды, т.е. при приобретении тура и устранении возникших обстоятельств. При этом Федеральное агентство по туризму предлагает памятку для туристов, пострадавших от туроператоров, приостановивших свою деятельность. На сегодняшний день руководство «Турпомощи» при поддержке Ростуризма планирует добиться от туроператоров взносов «по закону» – не по 100 тыс. руб. вне зависимости от реальных объемов, а по 0,1 % от настоящего оборота. Причем с ситуацией внесения минимального взноса крупными туроператорами руководство «Турпомощи» предполагает бороться, с помощью налоговых органов через отслеживание деклараций.

С 1 января 2017 года вступает в силу Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность». Наиболее серьезные изменения закона касаются организации фонда «Турпомощи». Вместо одного «компенсационного», туроператоры будут вносить средства в два – резервный (заменит компенсационный) и фонд персональной ответственности.

Напомним, что закон предусматривает новую дифференциацию взносов в резервный фонд: 1) «50 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составил не более чем 10 тыс. туристов включительно, а общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год составила не более чем 40 млн. рублей; 2) 100 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет не более чем 100 тыс. туристов включительно, за исключением туроператоров, указанных в абзаце втором настоящей части; 3) 300 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет более чем 100 тыс. туристов, но не более чем 500 тыс. туристов включительно; 4) 500 тыс. рублей – для туроператоров, у которых показатель количества туристов в сфере выездного туризма за год составляет более чем 500 тыс. туристов».

Частично закон регулирует и агентскую деятельность. У турагента, например, появляется самостоятельная ответственность за свою часть ра-

боты с туристом: «Турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента». Речь, в частности, идет об обязательстве агента передать денежные средства, полученные «от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором».

Турагент также обязан уведомить туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта. Турагент обязан согласовать с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту.

В законе нет нормы, обязывающей агентства вступать в реестр при «Турпомощи». Документ лишь предусматривает обязанность туроператора уведомлять объединение о своих контрагентах.

На туризме очень остро сказываются любые общеэкономические мировые тенденции. Например, по мнению ряда экспертов и представителей туроператоров, в 2015 году падение рынка составило около 20 % по сравнению с 2014 годом. Если рассматривать направления в отдельности, то Турция, которая оставалась безусловным лидером продаж, потеряла около 20 % объема, Египет – 14 %, Греция – 13 %. С плюсом компании завершили год по Вьетнаму и Болгарии, продажи по которым увеличились на 22 и 41 % соответственно. При этом средняя стоимость турпродукта в валюте 2015 года упала на 30 % за счет скидок отельеров, а в рублях, ввиду роста курсов валют, повысилась.

Наиболее острым моментом по итогам 2015 года стало закрытие основных бюджетных направлений Египта и Турции. При этом сказывается факт усложнения выезда в ряд европейских стран, связанный с обязательным прохождением дактилоскопии для получения виз. И снова потребитель абсолютно не защищен. На сегодняшний день у туристов, приобретающих туры в запрещенные страны, есть несколько вариантов решения: 1) добиться возмещения средств за тур через суд, что недостаточно просто; 2) переориентироваться на другую страну с возможными доплатами; 3) согласиться на частичное возмещение средств туроператором, признав порой необоснованные им фактически понесенные затраты; 4) оставить сред-

ства на депозите туроператора с возможностью в течение года оплатить ими другой тур.

Исходя из практики, объективно можно утверждать, что фактически у туристов для безболезненного решения вопроса и шанса не лишиться денежных средств остается как раз последний вариант.

Росавиация, в свою очередь, составила список из 47 стран, выполнение в которые всех регулярных, транзитных и чартерных рейсов с пассажирами на борту должно осуществляться «с повышенными мерами авиационной безопасности» (Австрия, Алжир, Албания, Азербайджан, Афганистан, Бангладеш, Болгария, Великобритания, Германия, Греция, Египет, Индонезия, Испания, Италия, Индия, Ирак, Иран, Казахстан, Кыргызстан, Кипр, Кувейт, Ливия, Ливан, Марокко, Малайзия, Македония, Молдавия, Мьянма, Объединенные Арабские Эмираты, Пакистан, Португалия, Румыния, Саудовская Аравия, Сирийская Арабская Республика, США, Судан, Таиланд, Таджикистан, Туркменистан, Турция, Тунис, Франция, Филиппины, Черногория, Уганда, Узбекистан, Шри-Ланка). Не исключено, что применение депозита в недалеком будущем может быть ограничено направлениями.

Логичным является один итог, который имеет и позитивный оттенок – активное развитие внутреннего туризма. Предчувствие рынок не обмануло, и многие туроператоры уже около трех лет назад стали частично переориентироваться на российское направление. При этом самый резкий рост туроператоры показали на курортах России именно в 2015 году – объемы по внутреннему рынку выросли на 373 % по сравнению с предыдущим годом. По оценкам специалистов ЮНВТО, потенциальные возможности России позволяют при соответствующем уровне развития туристской инфраструктуры принимать до 40 млн иностранных туристов в год, однако количество приезжающих в Россию иностранных гостей с деловыми, туристскими и частными целями пока не соответствует ее потенциалу, составляя в среднем 6,8 млн человек.

Ростуризм официально заявляет, что стратегический интерес для России имеет развитие внутреннего туризма, поэтому «падение выездного туристского потока не должно волновать», и прогнозирует, что в 2016 году его рост составит более 30 %. Кроме того, ожидается и увеличение въездного турпотока на 16 %. Возникает вопрос: готовы ли внутренний туризм столкнуться с таким ростом турпотока? Для ответа попытаемся проанализировать тенденции предыдущего сезона.

С приходом в Сочи массовых туроператоров ценовые войны неизбежны. Весной 2015 года можно было найти предложения туроператоров всего за 771 рубль за 20 дней проживания в отеле «Русский дом» (гостиничный комплекс «Бархатные сезоны») с проживанием с 3 по 23 июня. При том, что на официальном сайте «Бархатные сезоны» проживание в эти даты составляло 850-900 руб. за сутки. Туроператоры любым способом старались завоевать туриста из-за падения рубля, запрета выезда отдельным категориям граждан и т.п. К такому росту рынок оказался не готов. Например, по Крыму в последнее время некоторые агентства сталкивались с ситуациями, когда при подтверждении туров операторы выставляли большие доплаты – их размер доходил до нескольких тысяч, а порой и десятков тысяч рублей. По информации отраслевых СМИ, такие случаи в сезоне 2015 года были замечены у компаний «Библио Глобус», Coral Travel и других. Судя по комментариям представителей компании, всему виной ажиотажный спрос: места на выкупленных блоках быстро заканчиваются, и докупать билеты на регулярных рейсах приходится по более высоким ценам. Некоторые эксперты называют еще одну причину возможных доплат – скачки цен у крымских отельеров. Причем чаще всего об этом говорят туроператоры, для которых этот сезон в Крыму первый.

В то время как Греция для сохранения турпотока, в том числе российского, не позволяла вносить изменения в налоговую систему. Это явилось основанием считать, что греческие отели не стали повышать цены на проживание в данном сезоне, поскольку увеличение ставки НДС выше действующей 6,8% повлекло бы за собой рост цен. А так Греция сохранила за собой одну из лидирующих позиций в качестве летнего направления. Конфедерация греческого туризма (SETE) считает, что повышение НДС разрушит греческую туротрасль, сделает ее нерентабельной, и снизит в целом привлекательность Греции как доступного направления. По данным SETE, на сезон 2015 года в Греции было забронировано почти 70% мест размещения. И повышение НДС привело бы к тому, что эти расходы отельеры будут вынуждены или переложить на плечи своих постояльцев, или покрыть из собственных доходов. В свою очередь, пришлось бы повышать цены и греческим туроператорам, работающим на прием туристов.

Но, как было отмечено выше, закрытие ряда направлений также повлияет на изменение ситуации и, скорее всего, на повышение роста цен и

уровень качества на рынке туруслуг России. Снова возвращаемся к незащищенности конечного потребителя.

Возникает вопрос: каков может быть выход из подобной ситуации? Автору видится альтернативная схема функционирования туристского рынка, сутью которой является полное устранение неэффективных финансовых гарантий, частично действующей «Турпомощи» и произвола туроператора.

1. Турист для приобретения тура классически обращается к турагенту, который, выбирая продукт определенного туроператора, перечисляет полную стоимость турпродукта не туроператору, а в единый турфонд, возможно принадлежащий государству. Это некая структура временно аккумулирует фонд туристских денежных средств. Условно назовем его турфонд.

2. Туроператор, получая заявку и подтверждение турфонда о полной оплате от туриста или турагента, начинает оказывать услугу, используя собственный оборотный капитал.

3. Турист получает комплекс услуг или фактическое потребление турпродукта. Если в течение, например, 10 дней после окончания тура клиентом не предъявлены претензии, то турфонд погашает задолженность перед туроператором.

Если же предоставление турпродукта осуществлялось с нарушением, туроператор получает скорректированный объем денежных средств на сумму неоказанных или некачественно выполненных услуг. Корректировка возможна и на основании классической франкфуртской таблицы по снижению цен за туристские поездки рекомендуемой Европейским туристским правом нормы выплаты компенсаций туристам, если фирма не предоставила какие-либо заказанные услуги.

В случае банкротства туроператора или возникновения экстренной помощи туристам турфонд может, обладая фактически «непотраченными» денежными средствами туриста, либо погасить задолженность перед клиентом в полном объеме, либо предоставить выполнение требований заказчика иному действующему туроператору.

При любой схеме возникают сложности и нюансы. Основным вопросом, конечно, станет порядок временного пользования денежными средствами турфондом, источниками которого могут быть не только так называемые переданные на временное хранение «почти» бесплатные средства, но и возможно базовые отчисления профессиональных участников рынка. Поскольку срочность капитала будет разной, то и неизбежна диверсификация вло-

жений, что логично с целью защиты денег туристов/туроператоров. Рассматриваться могут все классические схемы финансового рынка, включая высоколиквидные активы, резервы в страховых и перестраховочных компаниях.

Явным минусом будет исчезновение ряда туроператорских компаний, традиционно работающих в долг, что характерно для отрасли. Реально профессиональными участниками рынка останутся только обладатели достаточным оборотным капиталом.

В то же время очевидны и плюсы.

1. Туроператору неизбежно придется предоставлять высококачественную услугу и осуществлять контроль партнеров супраструктуры, иначе вложенные средства могут быть истрачены впустую и не возмещены турфондом.

2. Турист защищен от факторов, на которые он не может оказать непосредственного влияния.

3. Турфонд обладает постоянным дешевым финансовым ресурсом.

4. Абсолютная прозрачность туристического рынка, чистота налогообложения и всех финансовых операций.

В любом случае возможны иные достоинства и недостатки действия схемы на взаимоотношения участников туристического рынка, которые могут проявляться только при ее внедрении.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года / распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 года N 941-р (с изменениями на 26 октября 2016 года).

REFERENCES

1. Strategiya razvitiya turizma v Rossiyskoy Federatsii na period do 2020 goda / rasporyazhenie Pravitel'stva Rossiyskoy Federatsii ot 31 maya 2014 goda N 941-r (s izmeneniyami na 26 oktyabrya 2016 goda).

Сушкова Наталья Сергеевна
кандидат экономических наук, доцент, генеральный директор ООО «Диалог» (Воронежская туристическая компания), г. Воронеж, т. (473) 235-82-35

Sushkova Natal'ya Sergeevna
PhD in Economics, Associate Professor, General Director of «Dialogue» (Voronezh Travel Company), Voronezh, tel. 8(473) 235-82-35