

Анализ на законовата и нормативна база за управление на туризма.

Основните нормативни документи, които регламентират управлението и финансовата отчетност на дейността в българските туристически предприятия са:

- Закон за ДДС /ЗДДС/;

- Закон за счетоводството /ЗС/;

- Закон за туризма /ЗТ/;

- Правилник за прилагане на ЗДДС /ППЗДДС/;

- Редица Наредби, подзаконови нормативни документи, тарифи и пр.;

Туристически дейности, съгласно чл. 3, ал. 2 от ЗТ са:

- туроператорската дейност и туристическата агентска дейност;

- хотелиерството и ресторантьорството;

- предоставянето на допълнителни туристически услуги.

Туристически обекти са:

- средствата за подслон - хотели, мотели, вилни и туристически селища;
- местата за настаняване - пансиони, почивни станции, семейни хотели, самостоятелни стаи, вили, къщи, бунгала, къмпинги и туристически хижи;
- заведенията за хранене и развлечения - ресторанти, заведения за бързо обслужване, питейни заведения, кафе-сладкарници и барове;
- местата за упражняване на туроператорска и туристическа агентска и информационна дейност;
- центровете и местата за предлагане и потребление на допълнителни туристически услуги: балнеоложки, спортни, места за развлечения и атракции, както и редица други, посочени в чл. 3, ал. 3 от ЗТ.

В съответствие със Закона за туризма следва да се поясни, че туристическата дейност в обектите на туризма може да извършва само лице по определен ред, и то в категоризирани обекти.

Турист е всяко лице, потребяващо основна и/или допълнителна услуга. Това е кратко и точно определение от гледна точка на потребителите (туристите) и потреблението на стоки и услуги, което е регламентирано в ЗТ.

В закона, за хотелиерството се определя като дейност за предоставяне на услуга в категоризиран обект, а лицата, които извършват тази дейност, са определени като

хотелиери. Основните характеристики на заведението, което може да се нарече хотел са следните:

- да разполага най-малко с 10 стаи;
- да има строга стандартизация на санитарно-хигиенните възли както за гостите, така и за персонала;
- цялата суперструктура (екстериор и интериор) да отговаря на категорията на хотела;
- персоналот да притежава необходимата за конкретното работно място и категория на обекта квалификация, утвърдена от националната туристическа организация;
- всеки хотел да предлага необходимия комфорт, задължителен за дадената му категория;
- всеки хотел да разполага с необходимите съоръжения за безопасност (според разпоредбите в отделната страна);
- всеки хотел да има условия за оказване на първа медицинска помощ като специално оборудване се налага само при определени случаи.

За да има хотелиерска дейност, обектите следва задължително да бъдат категоризирани или да са в открита процедура за категоризиране, а хотелиерът следва да спазва изискванията по раздел трети от закона и Наредбата за категоризиране на туристическите обекти.

Хотелиерството е основна туристическа дейност, където се произвежда, предлага и реализира комплекс от основни и допълнителни услуги и стоки- настаняване, хранене, транспорт, спортни, развлекателни, анимационни и други услуги. Хотелиерството реализира преобладаващата част от приходите в туризма. Голяма негова заслуга е глобализацията на икономиката на туризма, създаваща възможност за увеличаване на инвестициите в туризма в целия свят, развитието на нови туристически региони в света, създаването на нови форми за организация на туристически прояви.

Съгласно Закона за туризма, ресторантската дейност е “дейност за предоставяне на услуги в категоризирани по закона заведения за хранене и развлечения или в процес на категоризиране, а ресторантьор е лицето, извършващо тази дейност”. Ресторантьорите имат също редица задължения, отбелязани в раздел трети на ЗТ и Наредбата за категоризиране на туристическите обекти.

Съгласно чл. 50, ал. 1 ЗТ, на категоризиране подлежат всички обекти по чл. 3, т. 1,2 и 3 ЗТ, независимо от формата им на собственост и начина им на стопанисване. Следователно на категоризиране подлежат обектите, пряко свързани с осъществяването на основни туристически услуги- нощувка и хранене, а останалите обекти по чл. 3, ал. 3, т. 4, 5, 6 и 7 от ЗТ, които са свързани с предлагане на стоки и услуги, но не произвеждат, предлагат и реализират основни туристически услуги, не попадат в кръга на обектите, подлежащи на категоризиране.

Туризмът има няколко основни направления от теоретична и практическа гледна точка по отношение на дефиниране на неговите понятия. Тези направления според науката са: организационно, производствено, икономическо, географско и социално. От организационна и управленска гледна точка, ЗТ формулира следното определение на понятието туризъм: "Туризмът е съвкупност от специфични стопански дейности, пътувания, участие в културни прояви, форми и други, осъществявани в туристически обекти и насочени към създаване, предлагане, реализация и потребление на стоки и услуги, които формират туристическия продукт".

На практика това означава, че в понятието се включва: поне една от преките туристически дейности- настаняване, хранене и транспорт; различните форми на туризъм- културен, природен, селски, балнеоложки и т.н.; дейностите и услугите косвено участващи в туризма- строителство, търговия, селско стопанство, административни и други услуги; национална и регионална инфраструктура. Ето защо туризмът представлява съвкупност от стоки и услуги. Организационно се възприемат от науката също и понятията: индустрия на гостоприемството, туристическа индустрия, туристическа дейност. С това се подчертава приложението на индустриалните методи в туризма.

В производствен смисъл туристическият продукт е съвкупност от производствени стоки и услуги за нуждите на туризма.

В икономически смисъл доминират понятията туристическа дейност, туристическа индустрия. Дава се предимство на икономическите показатели и резултати на туризма.

В географски смисъл акцентът е върху понятието туристически ресурси. Дава се предимство на природните, географските и рекреационните възможности на държавата и отделните райони.

В социален смисъл на преден план са изведени социалните дейности в туризма. Отчита се приносът на туризма за осигуряване на прехраната на хората.

Законът за туризма възприема понятието туристически продукт “като съвкупност от туристически услуги и стоки, а дейността включва формирането на продажби за организирани пътувания в страната и чужбина и приемане на чужденци, застраховки, резервации, екскурзоводни и други услуги по договор и ваучер и при спазване на законите в страната”.

По този начин се обхваща и разбирането какво се включва в туристическите дейности и какво представляват туристическите услуги (тук трябва да се включат и стоките).

Туроператорска и туристическа агентска дейност. Съгласно чл. 17 от ЗТ, туроператорите и туристическите агенти работят само на основа на издаден лиценз от Министерството на икономиката, който е безсрочен.

Понастоящем понятието “туроператор” е свързано с обема на работата и с предоставянето на комплекс от пакет услуги на туристите при определени условия, права и задължения на основата на сключен договор между туроператора и потребителя (туриста). Туристическият агент е посредник, който за предлагане и реализация на услуги получава комисионни от туроператора и хотела. Туроператорите могат да извършват и туристическа агентска дейност.

“Производствената функция на туроператора намира конкретен израз в организацията на туристическите пътувания. Тя може да се дефинира като “синхронизация на услугите във времето и пространството, съобразно обективните условия за осъществяване на пътуването, изискванията на туриста и заплатената от него цена”

Основните задачи на туроператора се определят и систематизират съобразно специфичните му функции в зависимост от неговия вид (голям, среден или малък), профила на дейност (за организиране на рекреативни, делови, познавателни, лечебни и др. видове туристически пътувания), от използвания вид транспорт при пътуването,

дестинацията и т.н. Повечето от задачите на туроператора, обаче, имат универсален характер, което дава възможност те да бъдат групирани в следните основни групи:

- по снабдяването, респ. доставката на необходимите материали и услуги за организирането на туристическото пътуване;
- по “производството” на собствения продукт;
- по реализацията (пласмента, продажбата) на продукта;
- по подпомагане потреблението на продукта, т.е. по провеждането на туристическото пътуване.

Задачите на туроператора не са строго разграничени в рамките на посочените групи. Те могат да бъдат конкретизирани съответно по предметен или функционален принцип както следва:

- анализ на пазара с акцент върху снабдяването и пласмента и при отчитане на специфичните потребности на конкретните целеви групи на търсенето;
- осъществяване на целенасочени въздействия върху доставчиците от гледна точка на изискванията и потребностите на туристическото търсене;
- подготовка и сключване на договорите с контрагентите като юридическа основа на снабдителната и пласментната дейност;
- доставка на основните видове единични услуги (осигуряване на контингенти в транспортни средства и заведения за настаняване както и необходимия асортимент от допълнителни услуги);
- осъществяване на дейностите по същинската организация на туристическото пътуване;
- съставяне на програмата за пласментната дейност (определяне каналите за реализация, посредници и други дистрибутори);
- планиране, организация и осъществяване на рекламната дейност;
- организация и управление на дейността на предприятието с акцент върху приложението на съвременни технически средства;
- контрол по изпълнението на договорни задължения, осъществяване на рекламата и управление на качеството на продукта на всички равнища.

Туристическия ваучер е основен документ (фактура) за организация на пътуванията на туристите и разплащане между туристическите фирми. Туристическият ваучер се регламентира с договор между фирмите, осъществяващи туристически обмен. Туристическият ваучер се издава на туристите само от лицензиран туроператор в три екземпляра при заплащане на услугите за пътуване от туристите. Туристическият агент може да издава ваучер само от името на лицензиран туроператор. Ваучерът има задължителни реквизити, които следва да се спазват при неговото отпечатване от

фирмите. Те са отразени в чл. 25 от Закона за туризма.

В закона за туризма са определени понятията за основните туристически услуги- настаняване, хранене, транспорт; за допълнителните услуги- всички останали (спортни, развлекателни, културни и т.н.). При точното определяне на видовете услуги следва да се имат предвид и предлаганите форми на туризъм от хотелиерите и туроператорите. При определяне на услугите всеки обект и фирма следва да изпълняват разпоредбите в закона, като същевременно отделят по-голямо внимание на печелившите форми на туризъм, услуги и стоки.

Пътувания (групови и индивидуални) с обща цена и потребители на пътуванията. Тези пътувания и понастоящем са основни организационни форми. В тези понятия, отразени в раздел втори на Закона за туризма, се дават пояснения на груповите и индивидуалните пътувания с обща цена, програмите за провеждане на пътуването и включените услуги. Програмите за организираните пътувания могат да се организират само от лицензирани туроператори и турагенти.

Договорите за организираните пътувания между туроператорите и потребителите се сключват в писмена форма. Тези понятия и регламенти са в съответствие с директивите на Съвета на Европейската общност по отношение на правата и задълженията на туристическите фирми към потребителите на туристическите услуги.

Туристическите сдружения са неправителствени сдружения с нестопанска цел, които съдействат за развитието на туризма в Република България и са създадени на основата на законите в страната. От гледна точка на териториалното разделение те са: национални, местни и регионални. Браншово сдружение е юридическо лице, което представлява интересите на отрасъла като цяло. Продуктово сдружение е това, което представлява отделно направление на туристическата дейност- селски туризъм, балнеология, екскурзоводи и т.н.

Следва да се посочи, че министърът на икономиката е основен двигател и ресор на провежданата държавна политика в туризма. Неговите отговорности включват: разработване на стратегии и краткосрочни програми, издаване на лицензии за туристическа дейност, категоризиране на туристическите обекти.

