ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Оглавление

Введение

Глава 1. Реализация принципов конфликтологии в спорах между туристом и туристским предприятием……………………………………………...…7

1.1. Теоретическое обоснование понятий «конфликт», «туристские предприятия», «турист» ………………………………………………...…...7

1.2. Досудебный этап, использование альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника (процедуры медиации) …20

1.3. Судебный порядок ……………………………………………………..…38

Глава 2. Сравнительный анализ досудебного и судебного урегулирования конфликтов в сфере туризма по данным 2012-2013 годов ………………...48

2.1. Анализ деятельности отдельных туристских предприятий по разрешению конфликтов в досудебном и судебном порядке ……………..…48

2.2. Анализ судебной практики в туристской деятельности ………………50

2.3. Итоги анализа практической деятельности и судебной практики за 2012-2013 годы. Практические рекомендации туристам. …………………57

Заключение

Список литературы

Приложение А. Отпуск в Таиланде

Приложение Б. Ненадлежащая услуга

Приложение В. Нарушение прав на получение информации

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdqɏeⱯ bɆ dedɆbⱯɜe d ɕɔɑbɔɏ ɈqddⱯqɏè

Введение

Актуальность работы. Одной из главных функций управленцев и специалистов разного уровня является решение возникающих между людьми (применительно к туристской деятельности – между работниками туристского предприятия и потребителями туристских услуг) проблем путем устранения противоречий и конфликтов. Конфликты в туризме, как и в любой другой сфере, где взаимодействуют друг с другом два и более человека, где осуществляется обслуживание клиентов – нередкая, неприятная, но и неизбежная проблема. Туристская деятельность и её эффективность зависит не только от специальных познаний, но и знаний персоналом таких научных дисциплин как психология, риторика, этикет, этика делового общения, менеджмент, маркетинг. Необходимость такого широкого спектра областей знаний обусловлена многогранностью сферы социально-культурного сервиса и туризма.

Туристский бизнес является одним из наиболее рискованных видов предпринимательской деятельности. Если услуга была оказана не должным образом, и она не оправдала надежды и ожидания потребителей, то виновата в этом будет туристская организация в лице ее работников. Именно к ней клиенты будут обращаться с претензиями, несмотря на то, что турпакет формируется из услуг, которые оказывают различные поставщики: перевозчики, отели, экскурсионное бюро. Образно говоря, туристская фирма находится на «передовой фронта» оказания туристских услуг, и, именно к ней, предъявляют претензии потребители за испорченный, по их мнению, отдых. Некоторые из них превращаются в конфликты и споры, которые носят характер досудебного разбирательства. Но если стадия досудебного разбирательства не принесла положительных результатов, то такие споры переходят в категорию судебных споров, а значит, рассматриваются в суде и разбираются в ходе судебного процесса с применением норм материального и процессуального права.

ŋqdqɏeⱯ bɆ dedɆbⱯɜe d ɕɔɑbɔɏ ɈqddⱯqɏè