**К О Н Ц Е П Ц И Я**

**развития Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»**

1. **Введение**

Концепция развития Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» является системой взглядов, способом консолидации усилий и ресурсов власти, бизнеса и общественных организаций в вопросах безопасности туристов и ответственности туристского бизнеса.

Концепция разработана Дирекцией Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» на основе учета опыта своей деятельности, опросов и исследований, при активном участии Ростуризма, РСТ, а также представителей туристского бизнес-сообщества.

Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» является важной, может быть даже ключевой формой самоорганизации туристских компаний в деле обеспечения безопасности туристов и повышения ответственности самого бизнеса в данном вопросе.

1. **Современное состояние и основные проблемы развития.**

В целом, по итогам 2013 – 14 годов, Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» показала себя, как реально действующий механизм, в вопросе оказания экстренной помощи туристам, в случае прекращения деятельности туроператора.

Во время эвакуации туристов из-за рубежа в 2014 году чётко определились ряд моментов, решение по которым могли бы значительно улучшить и ускорить процесс эвакуации туристов в Россию. К ним можно отнести:

- возможность продолжения отдыха туристом до окончания тура;

- большая часть туристского рынка находится в «тени» (если туроператоры включены в общероссийский реестр, то сколько в России турагентств и на сколько легально они работают никто не знает);

- отсутствие взаимодействия с турагентами на правовой основе (свыше 70% необходимой информации по туристам было получено от турагентств, через их прямое оперативное взаимодействие с туристом);

- отсутствие единого технологического цикла оказания экстренной помощи туристам, не все участники процесса производства и реализации турпродукта задействованы в экстренных ситуациях;

- несовершенство и неполнота правовых механизмов, регулирующих осуществление деятельности бизнеса в вопросах обеспечения безопасности туристов;

- отсутствие механизмов защиты туристов на внутреннем рынке (резкий рост количества обращений туристов по внутреннему туристскому продукту);

- наличие искусственных барьеров для нишевых и региональных туроператоров, при входе на туроператорский рынок (ныне действующая система финансового обеспечения однообразна, дорога и практически стала недоступна);

- отсутствие современных IT-технологий в процессе экстренных действий со стороны Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ», по обеспечению безопасности туристов;

- отсутствие в компенсационном фонде и бюджете Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» необходимых средств для полного исполнения своих обязательств перед туристами, со стороны туристского бизнеса (при этом финансовая нагрузка и значительная, ложится только на туроператоров).

1. **Цели и задачи концепции**

Стратегическая цель: максимально полное обеспечение безопасности туристов, при невозможности туроператора исполнять свои обязательства.

Задачи:

- поддержка и развитие существующих практик в рамках Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»;

- создание единого технологического процесса действий туристского бизнес-сообщества, в экстренных ситуациях;

- законное участие в едином технологическом процессе действий в экстренных ситуациях всех участников формирования и реализации турпродукта;

- ведение единого реестра туристских агентств;

- повышение ответственности со стороны всех участников процесса и создание отраслевых полноценных механизмов защиты прав туристов (агентские фонды);

- создание системы защиты туристов на внутреннем туристском рынке;

- формирование, совместно с Центральным Банком России, новых принципов взаимодействия в вопросах финансовых гарантий для туристов;

- формирование единых профессиональных стандартов для членов Ассоциации;

- внедрение, передовых IT-технологий в действующие и новые механизмы действий Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»;

- участие Ассоциации «Турпомощь» в проекте «Электронная путёвка»;

- формирование позитивного общественного мнения у потребителя относительно ответственности туристских компаний перед туристом;

- повышение эффективности взаимодействия государства и бизнеса.

1. **Механизм обеспечения реализации концепции**

Нормативно-правовое обеспечение. Для реализации концепции необходимо переработать и внести изменения в отдельные нормативно-правовые акты и внутренние документы самой Ассоциации.

Налаживание эффективной системы постоянного мониторинга общественного мнения, позволяющей объективно оценивать ситуацию, выявлять тенденции развития и предотвращать разрастание возможных конфликтов.

Проведение комплекса информационных мероприятий. Разработка и проведение системной информационной деятельности по информированию потребителя.

1. **Принципы реализации концепции**

- законность;

- гласность и открытость;

- выборность и подконтрольность;

- широкое участие членов Ассоциации в выработке и принятии решений, по вопросам, затрагивающим их интересы;

- конструктивное взаимодействие с государственными органами управления;

- ответственность Ассоциации в принятии решений;

- сочетание интересов государства, бизнеса и потребителей.