

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ
Кафедра международного туризма

Аннотация дипломной работы

**ЗАЩИТА ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В
СФЕРЕ ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

УТЕШЕВА Анастасия Тимофеевна

Научный руководитель доктор исторических наук, профессор
Л.М.Гайдукевич

Минск, 2017

АННОТАЦИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Утешева Анастасия Тимофеевна

Защита прав и интересов потребителей в сфере туризма в Республике Беларусь

1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из задания на дипломную работу, оглавления, реферата дипломной работы, введения, трёх глав, заключения, одного рисунка, двух таблиц, списка использованных источников и пяти приложений. Общий объем работы составляет 83 страницы. Список использованных источников занимает 7 страниц и включает 73 позиции.

2. Перечень ключевых слов

ПОТРЕБИТЕЛЬ, ПРОДАВЕЦ (ИСПОЛНИТЕЛЬ), ПРИОБРЕТЕНИЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ, ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ, ТУР, ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО, ЗАЩИТА ПРАВ, ТУРИСТ, КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ, ЛОЯЛЬНОСТЬ.

3. Текст реферата

Объект исследования – отношения, возникающие при заключении договора с потребителями туристических услуг, и их регулирование.

Цель исследования – определение особенностей правового статуса потребителя услуг и принципов защиты его прав, регулирования договорных отношений с потребителем в сфере туризма в Республике Беларусь, разработка методов их использования для увеличения лояльности клиентов.

Методы исследования. В работе использованы общенаучные (обобщение, анализ, сравнение) и методы эмпирического уровня (наблюдение, опрос).

Полученные итоги и их новизна. Работа является одной из первых попыток исследования специфики защиты прав потребителей в сфере туризма в Республике Беларусь и её эффективности. Практическая новизна работы заключается в возможности использования разработанной, на основе проведенного исследования, для ЧТУП «СтарБусТрэвел» коммуникативной стратегии, направленной на увеличение лояльности клиентов.

Достоверность материалов и результатов дипломной работы. Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работа выполнена самостоятельно.

Рекомендации по использованию результатов работы. Итоги работы могут быть использованы для продолжения исследования функциональной эффективности защиты прав потребителей туристических услуг, разработки мероприятий, направленных на информирование клиентов и увеличение их лояльности, а так же при написании работ о защите прав потребителей туристических услуг, при подготовке учебников, в рамках курсов лекций или специальных курсов.

АНАТАЦЫЯ ДЫПЛОМНАЙ ПРАЦЫ

Уцешава Анастасія Цімафееўна

Абарона правоў і інтарэсаў спажыўцоў у сферы турызму ў Рэспубліцы Беларусь

1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з задання на дыпломную працу, зместа, рэферата дыпломнай працы, уводзінаў, трох глаў, заключэння, аднаго малюнка, двух табліц, спісу выкарыстаных крыніц і пяці дадаткаў. Агульны аб'ём працы складае 83 старонкі. Спіс выкарыстаных крыніц займае 7 старонак і ўключае 73 пазіцыі.

2. Пералік ключавых слоў

СПАЖЫВЕЦ, ПРАДАВЕЦ (ВЫКАНАЎЦА), НАБЫЦЦЁ ТАВАРАЎ І ПАСЛУГ, ПРАВЫ СПАЖЫЎЦОЎ, ДАГАВОР НА АКАЗАННЕ ТУРЫСТЫЧНЫХ ПАСЛУГ, ТУР, ЗАКАНАДАЎСТВА, АБАРОНА ПРАВОЎ, ТУРЫСТ, ЯКАСЦЬ АКАЗВАЕМЫХ ПАСЛУГ, ЛАЯЛЬНАСЦЬ.

3. Тэкст рэферата

Аб'ект даследавання— адносіны, якія ўзнікаюць пры заключэнні дагавора з спажыўцамі турыстычных паслуг, і іх рэгуляванне.

Мэта даследавання— вызначэнне асаблівасцяў прававога статусу спажыўца паслуг і прынцыпаў абароны яго правоў, рэгулявання дагаворных адносін са спажыўцом у сферы турызму ў Рэспубліцы Беларусь, распрацоўка метадаў іх выкарыстання для павелічэння лаяльнасці кліентаў.

Метады даследавання. У працы выкарыстаныя агульнанавуковыя (абагульненне, аналіз, параўнанне) і метады эмпірычнага ўзроўню (назіранне, апытанне).

Атрыманыя вынікі і іх навізна. Праца з'яўляецца адной з першых спробаў даследавання спецыфікі абароны правоў спажыўцоў у сферы турызму ў Рэспубліцы Беларусь і яе эфектыўнасці. Практычная навізна працы складаецца ў магчымасці выкарыстання распрацаванай, на аснове праведзенага даследавання, для ПГУП «СтарБусТрэвел» камунікатыўнай стратэгіі, накіраванай на павелічэнне лаяльнасці кліентаў.

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы. Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца дакладнымі. Праца выканана самастойна.

Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў работы. Вынікі работы могуць быць выкарыстаны для працягу даследавання функцыянальнай эфектыўнасці абароны правоў спажыўцоў турыстычных паслуг, распрацоўкі мерапрыемстваў, накіраваных на інфармаванне кліентаў і павелічэнне іх лаяльнасці, а гэтак жа пры напісанні прац аб абароне правоў спажыўцоў турыстычных паслуг, пры падрыхтоўцы падручнікаў, у рамках курсаў лекцый або спецыяльных курсаў.

ANNOTATION DU DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES

Outecheva Anastasia Timoféevna

La protection de droits et d'intérêts des consommateurs dans la sphère du tourisme dans la République de Biélorussie

1. La structure et le volume du diplôme d'études supérieures

Le diplôme d'études supérieures comprend le devoir pour le diplôme d'études supérieures, le contenu, le compte rendu du diplôme d'études supérieures, l'introduction, les trois chapitres, les conclusions, un dessin, deux tableaux, la liste des sources utilisées et cinq pièces jointes. Le volume total du travail fait 83 pages. La liste des sources utilisées occupe 7 pages et y compris 73 positions.

2. La liste des mots clefs

CONSOMMATEUR, VENDEUR (EXECUTANT), ACQUISITION DES BIENS ET DES SERVICES, DROITS DES CONSOMMATEURS, CONTRAT DE LA PRESTATION DES SERVICES TOURISTIQUES, VOYAGE, LÉGISLATION, PROTECTION DES DROITS, TOURISTE, QUALITÉ DE SERVICE, LOYAUTÉ.

3. Le texte du compte rendu

L'objet d'étude – les relations apparaissant lors du contrat avec les consommateurs des services touristiques, et leur réglage.

Le but d'étude – la définition des particularités du statut juridique du consommateur des services et les principes de la protection de ses droits, le réglage des relations contractuelles avec le consommateur dans la sphère du tourisme dans la République de Biélorussie, l'élaboration des méthodes de leur utilisation pour l'augmentation de la loyauté des clients.

Les méthodes d'étude. Les méthodes scientifiques (généralisation, analyse, comparaison) et du niveau empiriques (observation, sondage) sont utilisées au travail.

Les bilans reçus et leur nouveauté. Le travail est une des premières tentatives d'étude de la spécificité de la protection des droits des consommateurs et son efficacité dans la sphère du tourisme dans la République de Biélorussie. La nouveauté pratique du travail consiste en possibilité de utilisation de la stratégie communicative, élaboré pour EPUT "StarBusTravel" pour la loyauté des clients s'agrandit.

L'authenticité des documents et résultats du diplôme d'études supérieures. Les documents utilisés et les résultats du diplôme d'études supérieures sont authentiques. Le travail est accompli indépendamment par l'auteur. .

Les recommandations sur l'utilisation des résultats du travail. Les bilans du travail peuvent être utilisés pour la suite d'étude de l'efficacité fonctionnelle de la protection des droits des consommateurs des services touristiques, pour les élaborations des actions pour informer des clients et augmenter leur loyauté, et aussi pour la création des travaux sur la protection des droits des consommateurs des services touristiques, la préparation des manuels, dans le cadre des cours réguliers ou des cours spéciaux.