

## Практичні рекомендації для учнів групи 24

**Професія:** Агент з організації туризму

Тема 2. Самостійне виконання робіт агента з організації туризму

### 2.1 Ведення документації, зберігання інформації.

**Мета уроку**

**Навчальна:** ознайомити учнів з документацією туристичного підприємства, навчити обробляти та зберігати отриману інформацію

**Виховна:** виховувати в учнів відповідальність, точність, пунктуальність, виховати інформаційно-освічену особу, культуру роботи та інтерес до вивчення професії «Агент з організації туризму»

**Розвивальна:** розвивати логічне мислення і пізнавальний інтерес учнів до обраної професії.

#### **Основні види туристичних документів**

Їх можна розподілити на: інформаційні, облікові, розрахункові, звітні.

До інформаційних документів належать такі, що містять інформацію про хід продажів, графік проведення подорожі, конкретні умови обслуговування, підтверджують його бронювання, а також повідомляють про зміни й ануляції. Це туристичне повідомлення може бути передане у вигляді факсу, телексу, електронного листа, у кодованому вигляді тощо.

Облікові документи служать для відміток про реально отримане туристичне обслуговування під час подорожі і в подальшому виступають підставою для розрахунків (перерахунків) між приймаючою та направляючою фірмою, а також — між фірмою і туристами. У ролі облікового документа може виступати туристичний ваучер, використовуються також картки туриста (картки обслуговування) для туристів-індивідуалів, листи обслуговування (листи

відміток) і маршрутні ордери для груп туристів. Зафіксувати надане обслуговування можна також актом, складеним представниками туристичних фірм- сторін.

Основними документами, що використовуються як для розрахунків із підприємствами обслуговування туристів, так і при розрахунках між туристичними фірмами-партнерами, є рахунки-фактури. Але в деяких організаціях використовуються також книжки підтвердження виконання замовлень на обслуговування, що мають вигляд чекових книжок із певною кількістю зброшурованих і пронумерованих подвійних сторінок. Кожне підтвердження заповнюється у двох примірниках. Перший примірник видається підприємству-виконавцю обслуговування і є підставою для перерахування йому грошей, другий — залишається у книжці для звіту. Підставою для перерахунків між фірмами може бути також й акт обслуговування або ваучер.

Звітні документи можна поділити на внутрішньофірмові, які служать для аналізу витрат на туристичну подорож і використання виділених на неї коштів або мають маркетинговий характер — вивчення якості продукту, і зовнішні, що є формою державної статистичної звітності. Їх види, порядок заповнення та подання визначаються Наказом Державного комітету статистики України від 4.03.1998 р. № 96. Своєчасна подача форм державної статистичної звітності є обов'язком туристичних фірм. За її неподачу відповідно до чинного законодавства керівні органи мають право накладати штрафи на керівників туристичних фірм за порушення правил обліку й статистики, а також призупиняти дію ліцензії на невизначений термін.

## **Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення.**

За договором на туристичне обслуговування одна сторона за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони комплексу туристичних послуг . До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання. Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій формі відповідно до закону. Договір на туристичне обслуговування може укладатися шляхом видачі ваучера. До укладення договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про: 1) основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в'їзних документів на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення; 2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану і віку туристів для участі в поїздки; 3) туроператора , його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність у туроператора ліцензії на здійснення туроператорської діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів; { Пункт 3 частини четвертої статті 20 із змінами, внесеними згідно із Законом N 2608-VI від 19.10.2010 } 4) розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

## **Ваучер як основний туристичний документ. Правила оформлення.**

**Туристичний ваучер (путівка)** - документ, що підтверджує статус особи або групи осіб, як туристів, оплату послуг чи її гарантію і є підставою для отримання туристом або групою туристів туристичних послуг. Туристичний ваучер (путівка) - це письмовий акцепт суб'єкта туристичної діяльності на виробництво та продаж туристичного продукту. Він (вона) є невід'ємною частиною угоди, а також документом первинного обліку у суб'єктів туристичної діяльності.

**Туристична путівка (ваучер) повинна обов'язково містити такі положення:**

найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, місце і дату видачі туристичної путівки (ваучера), назву туру; прізвище, ім'я туриста, паспортні дані (при груповій поїздці прізвище, ім'я керівника групи з доданим списком групи); місце і дату початку і закінчення маршруту, його тривалість, вид транспорту; назву, адресу та номер телефону засобу розміщення, його тип, режим харчування (при розміщенні в готелі вказати його категорію, згідно з сертифікатом відповідності); перелік послуг, загальну ціну послуг, передбачених договором, номер підтвердження бронювання розміщення; умови та причини, які можуть слугувати підставою для розірвання договору надання туристичних послуг.

Ваучер виписується туристу або групі туристів на весь комплекс обслуговування або на окремі послуги.

## **Порядок заповнення та використання бланку туристичного ваучера.**

**Ваучер** — форма письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону України «Про туризм» (із змінами).

Бланки ваучера заповнюються:

— на надання послуг на території України — державною мовою або мовою національних меншин України;

— на надання послуг за межами України — мовою, передбаченою зовнішньоекономічним контрактом.

— Бланки ваучерів заповнюються розбірливим почерком уручну, за допомогою друкарської машини або комп'ютерної техніки. Відповідальність за якість і розбірливість заповнення бланка ваучера несе суб'єкт туристичної діяльності — власник ваучера.

— При заповненні бланка ваучера зазначення всіх даних,

— Ваучер заповнюється у трьох примірниках за єдиним порядковим номером.

— Усі примірники ваучера завіряються підписом керівника суб'єкта туристичної діяльності або вповноваженого ним належним чином представника і скріплюються печаткою туроператора/турагента.

— Ваучер з виправленнями, незаповненими або неповністю заповненими пунктами, без підпису керівника або вповноваженого ним належним чином представника, без печатки або з нечіткою печаткою може бути визнаний недійсним в установленому чинним законодавством порядку.

## **Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи.**

До **інформаційних** документів належать такі, що містять інформацію про хід продажів, графік проведення подорожі, конкретні умови обслуговування, підтверджують його бронювання, а також повідомляють про зміни й ануляції. Це туристичне повідомлення може бути передане у вигляді факсу, телексу, електронного листа, у кодованому вигляді тощо. Туристичного повідомлення містить детальну інформацію про тур і характеристику клієнта.

**Облікові** документи служать для відміток про реально отримане туристичне обслуговування під час подорожі і в подальшому виступають підставою для розрахунків між приймаючою та направляючою фірмою, а також — між фірмою і туристами. У ролі облікового документа може виступати туристичний ваучер, картки туриста для туристів-індивідуалів, листи обслуговування і маршрутні ордери для груп туристів.

Основними документами, що використовуються як для **розрахунків** із підприємствами обслуговування туристів, так і при розрахунках між туристичними фірмами-партнерами, є рахунки-фактури. Але в деяких організаціях використовуються також книжки підтвердження виконання замовлень на обслуговування, що мають вигляд чекових книжок із певною кількістю зброшурованих і пронумерованих подвійних сторінок.

**Звітні** документи можна поділити на внутрішньофірмові, які служать для аналізу витрат на туристичну подорож і використання виділених на неї коштів або мають маркетинговий характер — вивчення якості продукту, і зовнішні, що є формою державної статистичної звітності. їх види, порядок заповнення та подання визначаються Наказом Державного комітету статистики України.

## **ПЕРЕВІРИМО СЕБЕ:**

**Дати відповідь на питання. Зробити конспект та скинути виконане завдання на електронну пошту: [olenka.korostil@ukr.net](mailto:olenka.korostil@ukr.net)**

- а) Назвіть основні види туристичних документів?
- б) Що таке туристичний ваучер?
- в) Що повинен містити туристичний ваучер?
- г) Що таке інформаційні документи?
- д) Що таке облікові документи?
- е) Як поділяють звітні документи?