

Практичні рекомендації для учнів групи 24

Професія: Агент з організації туризму

Тема 2. Самостійне виконання робіт агента з організації туризму

2.2 Ведення документації, зберігання інформації.

Мета уроку

Навчальна: ознайомити учнів з документальним оформленням туристичних послуг, 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.

Документальне оформлення туристичних послуг

Основними документами є:

- договір з клієнтами;
- договір з підприємствами, які беруть участь у просуванні туристичного продукту;
- туристський ваучер;
- страховий поліс та деякі інші документи при обслуговуванні іноземних туристів.

Договір (угода, контракт) з клієнтами укладається в письмовій формі і містить таку інформацію:

— назву країни, місце призначення подорожі;

— дату початку і закінчення подорожі;

— транспортні засоби, які будуть використані для подорожі, їх клас і комфортність;

— назву готелю, в якому розміщуватимуться туристи, його місцезнаходження, класність, категорію номерів з переліком послуг;

— систему харчування (повний пансіон, напівпансіон, "шведський стіл" або тільки сніданок);

— ціну туристичної подорожі в гривнях та іноземній валюті;

— маршрут та програму екскурсій на кожен день перебування з визначенням їх терміну та тематики;

— транспортно-візові та медичні вимоги в країні перебування.

Договори з іншими організаціями, підприємствами, приватними підприємцями, що беруть участь у формуванні і просуванні туристичного продукту, — це договори з туроператорами, туристичними закладами, з постачальниками і підрядниками — вітчизняними і закордонними партнерами, що забезпечують туристів належними умовами розміщення і харчування, засобами транспорту, організацією екскурсій і відпочинку.

Деякі турфірми, не маючи можливості заздалегідь оплачувати закордонні тури, організовують свою роботу з іноземними туроператорами й українськими туристами в такий спосіб:

— укладають договори з іноземними туроператорами про співробітництво, відповідно до яких одна сторона (іноземний туроператор) зобов'язується надати турпослуги (відповідної якості і за ціною, визначеною у договорі) туристам, що направляються українською турфірмою, інша сторона (українська турфірма) бере

на себе зобов'язання з комплектації туру закордонного туроператора, організації перевезення туристів до місця початку туру тощо;

— укладають договори з українськими туристами, які бажають скористатися послугами іноземного туроператора, одержуючи від них (туристів) грошову суму, що включає в себе повну вартість закордонного туру і винагороду української турфірми;

— перераховують кошти, отримані від українського туриста (за вирахуванням своєї винагороди) іноземному туроператору.

Туристичні фірми сплачують валютою за оформлення віз, у разі відсутності касового апарату розрахунки здійснюються через ощадкасу. Перерахування валюти іноземному партнеру здійснюється після отримання від нього рахунку-фактури, на основі якого оформляється заявка на купівлю валюти.

Відповідно до укладених договорів розробляються програми турів і складаються калькуляції на кожну туристичну поїздку. До договорів (контрактів) туристичні партнери додають зразки своїх туристських ваучерів (на внутрішньому ринку — путівок).

Туристський ваучер (путівка) — документ, що підтверджує статус особи чи групи осіб як туристів, оплату послуг чи її гарантію і є підставою для отримання туристом чи групою туристів туристичних послуг(рис. 1). 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 в суб'єктів туристичної діяльності.

Рис.1 Туристичний ваучер




TOURIST VOUCHER

ANEX Tourism Worldwide DMCC
FO box: 392873, Jumeirah Lakes Towers
Dubai, United Arab Emirates

Горячая линия +90 242
324-00-95



75517387

FULL NAME	DATE OF BIRTH	TOURIST TEL	PASSPORT No.	
SERHEIKO STANISLAV MR	10.07.1996	+380662202686	FB 628117	
BRANCHUK MARIANA MRS	26.11.1999	+380662202686	FH 104691	
Voucher No.			75517387	
Date of issue			07.09.2020	
HOTEL NAME	Category	ROOM TYPE	PERIOD	Pansion
Litore Resort Hotel&spa	5 *****	STANDARD ROOM DBL	09.09.2020 16.09.2020	UAI
Arival airport	12:50 15:30	Departure airport	07:45 10:15	ALBATROS-TOUR IFO
BORISPOL TERMINAL-D	QU 4309	Antalya-2	QU 4308	
Transfer: Group Transfer Airport - Hotel (AYT Turkey); Transfer: Group Transfer Hotel - Airport (AYT Turkey), ,				

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Туроператор ALBATROS-TOUR IFO, який діє від імені та за дорученням Туроператора ТОВ «Туристична Компанія «Анекс Тур» (адреса: 02121, м. Київ, вул. Харківське шосе, 201-203,2А, група нежитих прим.№53, офіс № 1, тел. (044) 591 1 591, ліцензія на право заняття туроператорською діяльністю Серія АЄ № 581095 від 17 травня 2012 року) на підставі Договору № _____ зобов'язується відповідно до замовлення Туриста й особам, що слідує за ним, забезпечити надання комплексу туристичних послуг (туристичний продукт), який сформований постачальником послуг – іншою туристичною компанією «Анекс Туризм Worldwide DMCC» (PO box: 392873, Unit No: AU-15-1, Gold Tower (AU), Plot No: JLT-PH1-E3A Jumeirah Lakes Towers, Dubai, United Arab Emirates), а Турист зобов'язується на умовах даного Договору прийняти та оплатити їх.

1.2. Турист здійснює вибір туристичних послуг із запропонованих Туроператором на свій розсуд і за своєю побажанням.

1.3. Туроператор/Туроператор виступає як посередник між Туристом, з одного боку, і транспортними, страховими компаніями, готелями й іншими підприємствами, установами, з іншого боку. По угоді, оформлені Туроператором/Туроператором, Турист набуває права та обов'язки, навіть якщо Туроператор/Туроператор і був названий в угоді, чи вступив у безпосередні відносини по виконанню угоди, зробиши юридичні дії (оплати, оформлення документи і т.д.).

2. ОПЛАТА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

2.1. Оплата Турпродукту може бути проведена фізичними чи юридичними особами у будь-якій формі, що не суперечить чинному законодавству України. Оплату Турпродукту Турист може здійснити самостійно на розрахуноків банків Туроператора. Оплата туристом вартості витрат відшкодується до п. 5.1. цього Договору проводиться у безготівковій формі.

2.2. У випадку несплати або неповної оплати Туристом вартості туристичних послуг у строки, передбачені п. 4.2.1. Договору, Туроператор має право відмовити Туристу в наданні туристичних послуг, при цьому Турист відшкодує Туроператору фактично понесені витрати по бронюванню і оформленню туру.

3. ПРАВА СТОРІН

3.1. Туроператор/Туроператор має право:

3.1.1. Внести зміни у зміст туру та графік руху за маршрутом; змінити аеропорт, дату та час вильоту, тип літака або інші характеристики Турпродукту. У випадку, якщо Турист скористався запропонованими йому альтернативними послугами, послуги за Договором вважатимуться наданими належним чином.

3.1.2. Змінити вартість туристичного продукту, погодженої Сторонами, при цьому перевищення ціни туристичного продукту не повинно бути більше ніж 5% від його першої ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5% першої ціни турист має право відмовитися від виконання договору, а Туроператор зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

3.1.3. Замінити замовлений готель або інший об'єкт розміщення (в тому числі і під час туру), за умови, що новий готель (об'єкт розміщення) буде аналогічного або вищого класу. Категорія готелю визначається офіційними органами країни розташування готелю. В цьому випадку, обов'язки Туроператора з розміщення Туриста вважатимуться виконаними і Турист не має права на пред'явлення будь-яких претензій щодо умов його розташування та оплати.

3.1.4. Відмовити в наданні туристичних послуг, в разі несплати або невовчасної оплати туру. В даному випадку для Туриста настануть наслідки передбачені п. 5.1. Договору.

3.2. Турист має право:

3.2.1. Отримати туристичні послуги, а також отримувати інформацію, консультації протягом туристичної подорожі.

3.2.2. Відмовитися від замовленого Турпродукту, при цьому сплатити Туроператору реально понесені останніми витрати, пов'язані з виконанням зобов'язань за даним Договором. Заява про відмову Туриста від туристичних послуг в письмовій формі приймається Туроператором до виконання з дня отримання такої заяви. В даному випадку для Туриста настануть наслідки передбачені п. 5.1. Договору.

Ваучер є фінансовим документом, необхідним для здійснення розрахунків між туристичними підприємствами, що направляють і приймають туристів. Бланк ваучера виготовляється друкованим способом у трьох примірниках під єдиним номером на папері формату А5, який є єдиним за формою як для туриста, що здійснює подорож індивідуально, так і для групи туристів (з обов'язковим зазначенням списку групи). Перший і другий примірники ваучера видаються під розпис туристу, що здійснює подорож індивідуально, чи керівнику туристичної групи перед початком подорожі. Третій примірник ваучера зберігається в бухгалтерії туристичної фірми, що направляє туриста.

Інформація про кількість реалізованих ваучерів і напрямки пересування туристів відповідно до таких ваучерів надається суб'єктами туристичної діяльності разом з поданням статистичної звітності за формою № 1-ТУР (річна),

за формою № 1-ТУР (к) (за півріччя і 9 місяців), затвердженою наказом Державного комітету статистики України від 04.03.98 р. № 96.

Туристична путівка є предметом реалізації туристичної фірми. Слід зазначити, що погляди щодо дати виникнення доходу від реалізації в бухгалтерському обліку туристичної фірми різняться. Суперечність зводиться до двох підходів. Згідно з першим, дохід виникає в тому звітному періоді, в якому здійснюється продаж путівки, а не тоді, коли фактично відбулася подорож. Претензії, які можуть бути висунуті туристом, не є підставою вважати продукцію нереалізованою. Отже, дохід туристичної фірми виникає на дату надходження коштів на її поточний рахунок або до каси в оплату турпродукту. Другий підхід полягає у визнанні доходу тільки за датою закінчення туру, що більше відповідає національним стандартам бухгалтерського обліку і частіше використовується на практиці.

Суб'єкти туристичної діяльності, які займаються організацією і обслуговуванням іноземних туристів в Україні, повинні дотримуватися вимог Положення, зокрема, їм необхідно щороку оформляти референс — підтвердження Міністерства закордонних справ того, що зарубіжні партнери (за угодами) матимуть візову підтримку консульських установ України за кордоном у разі їх звернення для оформлення туристичних віз іноземцям для подорожі в Україну.

Суб'єкти туристичної діяльності, які приймають іноземних туристів, повинні вести облік усіх документів із в'їзду, виїзду та переміщення туристів в Україні, а саме:

- договорів (контрактів) з іноземними партнерами про співробітництво з обслуговування іноземних туристів в Україні;
- аналогічних договорів з вітчизняними партнерами;
- листів-замовлень іноземного партнера на обслуговування іноземних туристів;

— підтверджень суб'єктів туристичної діяльності іноземному партнеру щодо готовності до приймання іноземних туристів;

— звернень суб'єктів туристичної діяльності в державні заклади і узгоджень з реєстрації і перебування туристів в Україні;

— документів, які підтверджують здійснення трансфера, бронювання місць у готелі для туристів та їх проживання;

— маршрутів і програм туристичних подорожей іноземних туристів, проведення екскурсій тощо.

Суб'єкт туристичної діяльності повинен вести журнал обліку іноземних туристів, де зазначають: прізвище та ім'я іноземця; громадянство; країну, з якої приїхав турист в Україну; серію, номер і дату видачі національного паспорта іноземного туриста; дату в'їзду в Україну, дату і пункт виїзду з України; підприємство розміщення туриста; маршрут туру.

ПЕРЕВІРИМО СЕБЕ:

Дати відповідь на питання. Зробити конспект та скинути виконане завдання на електронну пошту: olenka.korostil@ukr.net

- а) Які основні документи потрібно для надання туристичних послуг?
- б) Яка інформація міститься у договорі на туристичне обслуговування?
- в) Що повинен містити туристичний ваучер?

Завдання:

1. Виписати інформацію, яка зазначена в туристичному ваучері(назву готелю, дату подорожі, система харчування)