

Практичні рекомендації для учнів групи 24

Майстер Войтенко О.І.

Професія: Агент з організації туризму

Тема 2. Самостійне виконання робіт агента з організації туризму

2.5 Документообіг туристичного підприємства

Мета уроку

Навчальна: ознайомити учнів з документообігом на туристичному підприємстві

Виховна: виховувати в учнів відповідальність, точність, пунктуальність, виховати інформаційно-освічену особу

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

Документообіг в туризмі

Туроператор формує турпродукт виходячи з кон'юнктури ринку або за завданням туриста (іншого замовника). При цьому для бронювання у постачальників послуг, що входять в турпродукт, зазвичай використовується **заявка на бронювання** (зразок 1). Вона складається в довільній формі, але, як правило, в ній вказуються:

- Найменування турфірми і її дані;
- Найменування постачальника послуг і його дані (**відомі туроператори в Україні**– Join Up, Anex Tour, Kompas, Pegas Touristik, Coral Travel, TUI, Tez Tour, Orbita, TPG, Tk Welt, ALF, Mouzenidis);
- Вид типу броньованої послуги, терміни її надання та умови, клас обслуговування, система харчування (BB-сніданок, HB- сніданок, ALL – inclusive – все включено), кількість осіб в групі і особисті дані кожного туриста, додаткові умови.

Заявка засвідчується підписом уповноваженої особи турфірми і печаткою.

Зразок 1

Заява бронювання тур пакета

Турагент- туристичне агентство «Альбатрос-Тур», ФОП Білоконь А.О.

Туроператор _____

Турист _____

Термін перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування _____

Характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення(літак чи автобус) _____

Готелі та інші аналогічні засоби розміщення, категорія _____

Харчування _____

Кількість туристів _____

Програма туристичного обслуговування _____

Необхідність оформлення візи _____

Загальна вартість туристичного обслуговування _____

(гривня),
станом на _____ (згідно комерційного курсу)

Оплачено _____ станом
на _____.

Примітка оплата здійснюється в гривнях згідно комерційного курсу туроператора, котрий не є фіксованим і не може бути нижчим, як на момент бронювання даної заявки. Відповідно вартість турпродукту може бути змінена до моменту загальної оплати туру.

Туроператор залишає за собою право корегування польотної чартерної програми, турагент не несе відповідальність за будь які зміни у рейси, оскільки будь які зміни здійснюються туроператором.

Умови бронювання:

У випадку відмови від турпакета, у тому числі внаслідок відмови посольства країни відвідування у видачі візи туристу Турист сплачує Турагенту штраф в наступних розмірах:

- за відмову від поїздки в терміни 30-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;

- за відмову від поїздки в терміни 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;

- за відмову від поїздки в терміни 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;

- за відмову від поїздки в терміни 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;

- при відмові від поїздки, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг;

- при відмові від замовлення, по акції «раннє бронювання», або по інших акціях, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції - 100% вартості туристичних послуг;

Дата _____

Туристи _____

Турагент _____

Туристична путівка - це документ, що містить умови подорожі, що підтверджує факт передачі туристичного продукту, факт оплати туристом повної вартості туру, зазначеної в договорі, і гарантії організації певних умов туру з боку туроператора. Туристична путівка оформляється після підписання договору про надання туристичних послуг та має такі реквізити.

При заповненні туристичної путівки в поле "Туроператор / Турагент" вказуються дані як агента, так і оператора, при цьому неважливо, від чийого імені діє агент (свого або туроператора). Такий підхід відповідає тим принципам, які сформульовані в ст. ст. 10, 10.1 Закону про основи туристичної діяльності: турист завжди повинен знати, хто сформував турпродукт, а значить, хто несе відповідальність за надання всіх послуг, включених в нього.

Туристичний ваучер - це документ, який гарантує отримання туристом оплачених туристичних послуг під час відпочинку, який призначений тільки для надання постачальникам туристичних послуг і внутрішнього обліку і звітності туроператора.

Суб'єкти туристичної діяльності при наданні послуг в галузі міжнародного і внутрішнього туризму мають використовувати єдиний бланк **туристського ваучера** та додатки до нього, який містить такі **реквізити**:

- найменування організації;
- Довідкові дані про організацію;
- Назва структурного підрозділу;
- Дата;
- реєстраційний номер;
- Текст, який включає інформацію про готелі, про сплачені туристами туристських послугах, про терміни поїздки і т.д.

- Підпис;

- печатка.

На підставі туристичного ваучера здійснюється врегулювання взаєморозрахунків між туроператором або турагентом, напрямних туриста, і туроператором з прийому або особами, які надали конкретні послуги.

Ваучер є офіційним документом, який направляє фірма видає туристам - індивідуалам або керівнику групи як підтвердження їх права отримати від приймаючої фірми перераховані в ньому послуги. Після прибуття туриста (туристів) в пункт прибуття ваучер передається приймаючій стороні.

Як правило, туристський ваучер використовується на ринку міжнародного туризму, де виконує, по суті, функції туристичної путівки.

Інформаційний листок (пам'ятка) - це документ, покликаний донести до туриста відомості про умови майбутньої поїздки, який є гарантією того, що турист ознайомлений з усією інформацією про тур. Він оформляється у двох примірниках і містить загальну інформацію про країну або курорті, на який направляється турист, відомості про транспорт, яким можна дістатися до місця відпочинку, короткий виклад правил перетину кордону, про перельоті, про можливі загрози життю та здоров'ю і т.д.

Так само туроператор видає турагенту акти виконаних робіт, рахунки-фактури, та ін.

ПЕРЕВІРИМО СЕБЕ:

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

- а) Яка інформація міститься у заявці на бронювання туристичного пакету?
- б) Які реквізити повинен містити туристичний ваучер?
- в) Що таке інформаційний листок?

Завдання:

1. Випишіть відомих туроператорів України.