**1.1. Теоретичні основи менеджменту турбюро та організаторів подорожей**

Необхідність введення даного розділу диктується потребою в розробці спільної мови як для статистики, так і для вироблення концептуальних підходів до спілкування керівників і фахівців туристичної сфери на різних рівнях управління. Слід мати на увазі, що відносно понятійного апарату вже сформувався широкий міжнародний консенсус, що особливо важливо для використання його в практиці управління в країнах СНД. У основу понятійного апарату покладені поняття і категорії з концепції визначень для статистики туризму, рекомендовані Всесвітньою туристичної організацією (ВТО).

«**Менеджмент» (manage)** - *слово англійського* *походження і означає «управляти». Трактувань поняття «менеджмент» існує дуже багато. І це природно, оскільки на різних стадіях розвитку організації ми маємо справу з менеджментом різного типу (технологічним, фінансовим, корпоративним, функціональним і тому подібне).*

* загальному вигляді менеджмент слід представляти як науку і мистецтво перемагати, уміння досягати поставлених цілей, використовуючи працю, мотиви поведінки і інтелект людей. Мова йде про цілеспрямовані дії на людей з метою перетворення неорганізованих елементів на ефективну і продуктивну силу. Іншими словами, ***менеджмент*** ***–*** це все людські можливості, які використовують лідери для досягнення стратегічних і тактичних цілей організації.
* класичному уявленні категорія «управління» ширше категорії «менеджмент», оскільки вона застосовується до різних видів людської діяльності, наприклад, до управління автомобілем та іншими, складнішими технічними системами. Термін **«*менеджмент*»** означає управління соціально-економічними процесами на рівні організації – управління господарською діяльністю і персоналом.

Оскільки останнім часом поняття **«*менеджмент*»** в різних виданнях трактується по-різному, в даному курсі його слід розуміти *як управління соціально-економічними явищами і* *процесами, що відбуваються в туристичній сфері*.

В Україні трактування понять «турбюро» та «організатори подорожей» як учасників відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності на законодавчому рівні не закріплено. Так, згідно з ЗУ «Про внесення змін до Закону України "Про туризм"» [1] ***учасниками*** ***відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності*** ,є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземні громадяни та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

Суб'єктами, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність (далі - суб'єкти туристичної діяльності), є:

* ***туристичні оператори*** (далі–туроператори)-юридичні особи,створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послугі які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;
* ***туристичні агенти*** (далі–турагенти)-юридичні особи,створенізгідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;
* **інші суб'єкти підприємницької** діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;
* ***гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу*** -фізичні особи,які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом і які в установленому порядку отримали дозвіл на право здійснення туристичного супроводу, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;
* фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.
* міжнародній практиці [2, с. 330], до організаторів подорожей чи тур організаторів відносяться туроператори та особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом і які в установленому порядку отримали дозвіл на право здійснення туристичного супроводу, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій.

***Туроператорами називають****:*

 туристичні організації (підприємства), які мають власні або орендовані засоби туристичного обслуговування і пропонують своїм клієнтам комплекс послуг;

 оптових посередників між турагентствами і підприємствами туристичної індустрії, до яких належать фірми і організації, з айняті обслуговуванням туристів, але не відносяться напряму до туризму, а є представниками інших галузей економіки. Це транспортні компанії, підприємства громадського харчування, страхові фірми, спортивні, культурні заклади та ін.

**Основні завдання туроператора** -створення туру,підкріпленогопрограмою обслуговування. ***Програма обслуговування*** - план заходів, спрямованих на задоволення інтересів подорожуючих, які визначають призначення і вид туру.

За видом діяльності туроператори можуть бути:

 ***туроператорами масового ринку*** -продають велику кількістьтурпродукту, сформованого на масовий попит та наперед визначені місця відпочинку;

 ***спеціалізованими туроператорами*** -це оператори,якіспеціалізуються на окремо визначеному продукті або сегменті ринку (певна країна, певний вид туризму і та ін.).

За місцем діяльності туроператори бувають:

***внутрішні оператори*** -формують турпродукт для споживання громадянами своєї країни в межах країни;

***виїзні оператори*** – формують турпродукт для споживання громадянами своєї країни за кордоном;

***оператори на прийомі*** - базуються в місці призначення і обслуговують прибулих іноземних туристів.

* більш загальному смислі туроперейтингу туроператорів прийнято поділяти на ініціативних і рецептивних.

***Ініціативні –*** це туроператори,які відправляють туристів за кордонабо в інші регіони за домовленістю з приймаючими операторами або безпосередньо з туристичними підприємствами.

***Рецептивні –*** це туроператори на прийомі,тобто ті,які комплектують тури і програми обслуговування в місцях прийому і обслуговування туристів, використовуючи прямі угоди з постачальниками послуг.

Туроператор виконує головну роль у туризмі, тому що саме він розробляє туристичні маршрути, наповнює їх послугами, забезпечує функціонування турів і надання послуг, готує рекламно-інформаційні видання по своїх турах, розраховує ціни, передає тури агентам для їх наступної реалізації [3].

Поняття *турпосередник* і *турбюро* найчастіше вживаються як синоніми, але, строго кажучи, вони не завжди мають одне і те ж значення. ***Турпосередник*** *–*це збірне поняття.Воно охоплює всі підприємства і установи, які в своїй основній і додатковій діяльності виступають як посередники.

Визначення ***турбюро*** відноситься тільки до тих *підприємств, основна діяльність яких поміщена у посередництві туристських послуг. Використовується обидва вирази в однаковому значенні, оскільки турпосередники і турбюро, грають в туристській галузі другорядне значення.*

Мабуть, в жодній іншій галузі посередницької діяльності не надається таке велике значення, як в туризмі. Це пояснюється великою територіальною віддаленістю між виробниками і користувачами послуг (наприклад, між готелем і відпочиваючим), відсутністю уявлень про ринок (споживач рідко знайомий з пропозиціями країни, в якій він жодного разу не бував), необхідністю попереднього бронювання при обмежених потужностях виробника послуг. Подорожі за межу, в мало знайомі місця, бронюються майже завжди через декілька проміжних структур. Якщо який-небудь турист як індивідуал бронює через швейцарське турбюро номер в готелі або переліт таку дальню країну, як Чилі, то турбюро при цьому купує послуги у швейцарського міжнародного туроператора, який у свою чергу купує послуги за кордоном. У країні призначення оператор, що займається в'їзним туризмом, купує послуги у місцевих виробників і продає їх міжнародному операторові з тієї країни, звідки очікуються клієнти. Оператор в'їзного туризму стежить також за організацією подорожі на місці (замовлення, інкасо, виконання і так далі), тобто посередник виконує для виробників і споживачів важливі управлінські функції. До турпосередників найчастіше звертаються за бажанням здійснити комплексну подорож, оскільки вони є сполучною ланкою між туристом і виробником туристських послуг. Турпосередникі характеризуються по таких критеріях, як асортимент, правове і економічне положення і величина підприємства.

***Асортимент*** -найважливіший критерій,що дозволяє розрізняти турпосередників. Він визначається тим, з якими і з скількома туроператорами і виконавцями послуг співробітничає посередницьке підприємство. В цьому відношенні виділяється вісім різних типів підприємств:

* + ***турбюро***, ***що пропонує повний набір туристських послуг***.Даний тип турбюро здійснює свою діяльність згідно ліцензіям. Підприємство має ліцензію міжнародної асоціації повітряного транспорту на продаж авіаквитків, часто також ліцензію на продаж залізничних квитків, представляє інтереси не тільки великих, але і багатьох середніх і дрібних туроператорів;
* ***бюро подорожей і екскурсій***.Ці бюро спеціалізуються на продажі паушальних турів, іноді продають авіа- і залізничні квитки;

- ***спеціалізовані турбюро***. Спеціалізовані турбюро займаються збутом певного виду туру, володіючи при цьому високою професійною компетенцією в своєму напрямі (наприклад, студентські тури, дитячі тури і ін.);

* ***турбюро з продажу путівок***,що«горять»,дешевих квитків на літак(не мають ліцензії на продаж авіаквитків);
* ***турбюро-філія***.Філія має вузьку спеціалізацію,іноді розташована закордоном;
* ***відділ бронювання*** -продає тури одного туроператора,може існуватияк одна із структур туроператора або відноситься до будь-якого типу підприємств;
* ***турбюро з прийому туристів*** (в'їзного туризму)продає туристські послуги, які регіон пропонує туроператорам з інших регіонів або гостям, які приїхали;
* ***туристський відділ*** не є туристичним підприємством.Це відділпідприємства, основна діяльність якого не пов'язана з туризмом.

Залежно від величини підприємства розрізняються крупних, середніх і дрібних посередників. У туристській галузі головним чином працюють підприємства дрібних і середніх розмірів.

Таким чином, найважливіша відмінність турпосредников полягає в різноманітності пропонованого ними асортименту.

**Найважливішими типами туристичних посередників є турбюро, що пропонують повний набір туристських послуг, і бюро подорожей і екскурсій.**

Турпосредникі мають різні правові і господарські статуси і виконують різний об'єм робіт і послуг [4, с. 124-127].

Основне завдання турагента або турбюро:

* повне і широке висвітлення можливостей відпочинку і подорожей по всіх наявних турах, курортах, туристичних центрах;
* просування інформації про власні можливості за допомогою реклами;
* організація продажу туристичного продукту з урахуванням специфіки і особливостей туристичного ринку.
	+ погляду спеціалізації, **турагентства** можуть бути ***багатопрофільними***,тобто здійснювати комплексне обслуговування різнихза запитами клієнтів, і ***спеціалізованими***, які спеціалізуються на певних видах обслуговування (організація ділових, спортивних та інших поїздок).

Туристичне підприємство може бути водночас і туроператором, і турагентом. Наприклад, бюро розробляє маршрути як туроператор і частково самостійно продає їх безпосередньо споживачу, а більшу частину продає турагенту, одночасно як турагент купує тури в іншому бюро (туроператора) і продає їх своїм туристам.

Турагенти і туроператори можуть мати різні форми власності. Вони можуть бути приватними, державними, акціонерними товариствами, але їх підприємницька діяльність і ринкові функції від цього не змінюються.

Різниця між туроператором і турагентом не тільки у формуванні туристичного продукту та його реалізації, а й у системі доходів. Дуже часто туроператор купує окремі послуги, з яких потім формує комплексний туристичний продукт зі своїм механізмом ціноутворення. Водночас турагент діє як роздрібний продавець і його прибуток формується з комісійних від продажу чужого туристичного продукту; турагент реалізує туристичний продукт (часто й окремі послуги) за реальними цінами туроператора або виробника послуг.

Різниця між туроператором і турагентом також у приналежності до туристичного продукту. Туроператор завжди має запас туристичного продукту для продажу, а турагент замовляє певний продукт або послугу тільки тоді, коли клієнт проявляє зацікавленість у його придбанні.

* + цілому, як і будь-яка сфера діяльності, операторська та агентс ька діяльність у туризмі вимагає високої кваліфікації і професіоналізму, глибоких знань технології, маркетингу і ринку.

Основні моменти, на які повинні постійно звертати увагу туроператори турагенти:

* + майбутнє туристичного підприємства залежить від того , наскільки послідовно і рішуче воно буде боротися за своє місце на ринку;
* ринок постійно змінюється, старі можливості можуть вичерпатися, а нові - змінитися; необхідно сприймати з розумінням той факт, що якщо фірма успіхом продає свій туристичний продукт певний період, то так буде не завжди.

Тому необхідно шукати нові можливості, розробляти нові види туристичних пропозицій.

* + теперішній час більше, ніж раніше, вимагає від працівників туристичної сфери знань, спритності, ефективності дій, тобто професіоналізму. Формувати та продавати тури - це набагато складніше, ніж просто приймати заявки;
	+ краще спеціалізуватись на виробництві і реалізації високодохідного і якісного туристичного продукту;
	+ необхідно постійно турбуватись про оновлення свого продукту через удосконалення послуг, диверсифікацію.

**1.2. Правове забезпечення менеджменту турбюро та організаторів подорожей**

*Основним документом, що регулює здійснення туристичної діяльності, є Закон України «Про туризм» - від 15.09.95 р. № 324/95-ВР в редакції Закону України від 04.11.2012 р. № 1282* (далі- *Закон про туризм*)[9], в якому визначено загальні правові, організаційні, виховні та соціально - економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму.

Звертаємо увагу, що законодавство України про туризм складається з *Конституції Україні, Закону про туризм* [9]і виданих відповідно до нихінших нормативно-правових актів. Слід також мати на увазі, що майнові відношення в галузі туризму, засновані на рівності, автономії волі і майновій самостійності їх учасників, регулюються *ГК [2] і ХК [1]* з урахуванням особливостей встановлених *Законом про туризм [9]* *.*

Крім вимог, обумовлених у *Законі про туризм* *[9],* діяльність суб'єктів туристичної індустрії регулюється переліком нормативно-правових актів. Перерахуємо основні з них:

* + - *Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 01.06.2000 р. № 1775 -Ш [12];*
	+ *Закон України «Про господарські товариства» від 19.09.91 р. № 1576-ХП;*
	+ *Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.91 р. № 1023-ХН;*
	+ *Закон України «Про страхування» від 07.03.96 р. № 85/96 -ВР;*
	+ *Закон України «Про рекламу» від 03.07.96 р. № 270/96 -ВР;*
* *Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність» від 16.04.91 р. 959-ХП;*
	+ *Закон України «Про аварійно-рятувальні служби» від 14.12.99 р. № 1281-XIV;*
	+ *Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» від 15.05.2003 р. № 755-IV;*
* *Декрет КМУ «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.93 р. 46-93;*
	+ *постанова КМУ «Про Правила в'їзду іноземців в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію» від 29.12.95 р. № 1074;*
	+ *постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання медичної допомоги іноземним громадянам, які тимчасово перебувають на території Україна »від 28.01.97 р. № 79;*
	+ *Постанова КМУ «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення» від 21.12.2005 р. № 1251;*

Одним з ключових термінів, які фігурують в базисних поняттях туристичного бізнесу, є **туристичний продукт**.

*«***Туристичний продукт**- *попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує в собі не менше ніж 2 такі послуги, який реалізується або пропонується до реалізації за визначеною ціною, до складу якого включаються послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції і т. п.) ».*

Основним туристичним продуктом є ***комплексне обслуговування*** - стандартний набір послуг, що продаються туристам в одному пакеті.

* той же час виникає питання: які послуги є **туристичними** і що в даному випадку є основним критерієм при визначенні послуг як «туристичних»? Як бачимо, *Закон про туризм [9]* та *Ліцензійні умови* не дають точної відповіді на це запитання. Наприклад, у *Законі про туризм* лише побічно мова йде про те, що до складу *турпродукту «... включаються* *послуги перевезення, послуги розміщення та* ***інші туристичні послуги****, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо)».* Однак це не привід для засмучення,так як інформація протуристичні послуги чітко прописана у *Державному класифікаторі продукції* *та послуг ДК 016-97, затвердженому наказом Держстандарту України від 30.12.97 р. № 822 (далі - ДК 016-97).*

ДК 016-97 використовують практично всі структурні одиниці і підрозділи галузей господарювання в Україні: органи центральної та місцевої державної виконавчої влади, фінансові органи, органи статистики і всі суб'єкти господарювання (юридичні та фізичні особи) в Україні. ***Об'єктом класифікації*** в ДК016-97 [34]є продукція і послуги,створені в процесі всіхвидів економічної діяльності.

**1.3. Порядок організації діяльності турбюро та організаторів подорожей**

* метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг та забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування здійснюється ліцензування туроператорської діяльності.

Суб'єкт підприємницької діяльності, який отримав ліцензію на туроператорську діяльність, має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України. Туроператор може здійснювати також і турагентську діяльність.

* 04.08.2011 Органом ліцензування визначене Державне агентство України з туризму та курортів (01135 м. Київ, пр. Перемоги 14, тел.3514803, tourism@mtu.gov.ua).

Відповідно до п.30 ст.9 Закону України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності" ліцензуванню підлягає лише туроператорська діяльність, турагентська діяльність ліцензуванню не підлягає. Суб’єкти господарювання, які раніше отримали ліцензії на турагентську діяльність можуть працювати як по ліцензіям, так і без них.

**Суб’єкт господарювання, який має намір займатися турагентською діяльністю, повинен** внести в Єдиний державний реєстрпідприємств та організацій України вид діяльності за К ВЕД – «Послуги з організації подорожувань» (код 63.30.0). При здійсненні турагентської діяльності турагенти повинні керуватись вимогами Закону України «Про туризм», в тому числі ст.16 вказаного закону, щодо наявності у турагента банківської гарантії. Туристичні оператори працюють з турагентами на підставі угод і мають право ставити свої вимоги до турагентів і вимагати документи і будь-які гарантії від них.

**Для отримання ліцензії на туроператорську діяльність подаються такі документи:**

1. **Заява** про видачу ліцензії на бланку встановленої форми (згідно здодатком 1 до пункту 1.2.4 Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності).
2. **До заяви додаються такі документи:**

**виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.**

**нотаріально засвідчена копія довідки з банківської або іншої кредитної установи** про підтвердження фінансового забезпеченнявідповідальності суб’єкта господарювання у розмірі, визначеному ст.15 Закону України “Про туризм” (**банківська гарантія**);

**копія договору із страховою компанією** про обов'язкове страхування(медичне та від нещасного випадку (страхування туристів за кордоном і по Україні) туристів, що здійснюють туристичні подорожі (кожний аркуш завірений підписом керівника та печаткою);

**відомості за підписом заявника - суб’єкта** господарювання пронаявність власного або орендованого службового приміщення (офісу). До внесення відповідних змін до Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності можуть прийматися: **копії** **документів, що підтверджують право власності суб'єкта господарювання або оренди ним службового(вих) приміщення(ь) (офісу)**. Необхідно напершій сторінці (можна від руки) написати «**Відомості про наявність** **службового приміщення (офісу**)» поставити печатку та підпис керівника.

Зверніть увагу:

1. Договір суборенди (піднайму), позички тощо не допускає.
2. В договорі оренди повинні бути вказані істотні умови договору оренди: строк, на який укладається договір оренди; орендна плата (ст.284 Господарського Кодексу України).
3. Кожний аркуш завіряється підписом керівника та печаткою (або прошивається і завіряється). При посвідченні документа керівником підприємства (установи, організації), слід керуватися вимогами Національного стандарту України “Вимоги до оформлювання документів” ДСТУ 4163-2003, затвердженого наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 07.04.2003 № 55, та завіряти документи із зазначенням назви посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів та прізвища, дати засвідчення копії з відміткою “Згідно з оригіналом”, засвідченою печаткою.

**· опис документів.**

1. **Особливі умови:** у відповідності до п.4.1.[**Ліцензійних умов**](http://www.tourism.gov.ua/Catalog/Docs/00000317.doc)[**провадження туроператорської та турагентської діяльності,**](http://www.tourism.gov.ua/Catalog/Docs/00000317.doc)[**затверджених спільним наказом Держкомпідприємництва та МКТ**](http://www.tourism.gov.ua/Catalog/Docs/00000317.doc)[**11.09.2007 №55 та зареєстрованих в Міністерстві України 28.09.2007 за №**](http://www.tourism.gov.ua/Catalog/Docs/00000317.doc)[**1123/14390 (далі – Ліцензійні умови)**](http://www.tourism.gov.ua/Catalog/Docs/00000317.doc) керівниктуроператора, керівник філії,іншого відокремленого підрозділу туроператора, повинен мати вищу освіту та стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років або вищу освіту в галузі туризму.

Документи подаються **керівником суб’єкта господарювання** (при наявності посвідчення особи, наприклад, паспорт), **довіреною особою** (при собі мати доручення з підтвердженням повноважень; посвідчення особи, наприклад, паспорт) в одному файлі. Документи без заяви та опису не приймаються.

Рішення щодо видачі ліцензії (або відмови у видачі) приймається не більше ніж 10 робочих днів, кожної п'ятниці після 14.00 результат вивішується на сайті в розділі: Останні рішення Держтуризмкурорту щодо видачі ліцензії.

Ліцензію одержує **керівник суб`єкта господарювання**, а в разі його відсутності – уповноважений ним представник, за наявності **доручення з** **підтвердженням повноважень**.

Особа, що отримує ліцензію, надає паспорт та **копію платіжного** **документу,** що підтверджує оплату за видачу ліцензії (разом з оригіналом,який після перевірки повертається). **(При електронних платежах** **-** **відмітка** **банку (мокра печатка та підпис особи, яка прийняла платіж) обов’язкова).**

Згідно постанови Кабінету Міністрів України від 29.11.2000 № 1755 плата, яка вноситься суб`єктом підприємницької діяльності за видачу та переоформлення ліцензії, зараховується **до Державного бюджету України** і вноситься **на** балансові **рахунки територіальних органів Державного** **казначейства** за місцем державної реєстрації суб’єкта господарювання (кодбюджетної класифікації 22011800).

Плата за ліцензію здійснюється після того, як прийнято рішення про видачу ліцензії – 1 мінімальна заробітна плата на момент прийняття рішення про видачу ліцензії **(Відповідно до Закону України «Про встановлення** **прожиткового мінімуму та мінімальної заробітної плати» від 20.10.2009 №1646-VI розмір мінімальної заробітної плати встановлений:** з 1 квітня-960 гривень, з 1 жовтня - 985 гривень, з 1 грудня - 1004 гривні;**); плата за** **видачу кожної копії ліцензії (для підрозділів, філій, офісних приміщень)-1 неоподаткований мінімум доходів громадян (17 гривень)**

**Для здійснення оплати суб’єкт господарювання повинен виконати наступні дії:**

1. **Звернутись до територіального органу Державного казначейства за місцем реєстрації суб’єкта господарювання (телефон визнається з місцевої довідкової);**
2. **За кодом бюджетної класифікації 22011800 (Місцевий бюджет) вияснити розрахунковий рахунок та банк;** [**(Для суб'єктів**](http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx?id=1853)**[господарювання, які зареєстровані в м.Києві - рахунки Державного](http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx?id=1853)** [**казначейства міста Києва знаходяться тут**](http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx?id=1853)**)**

**3. Здійснити оплату.**

* + метою забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг, туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Турагент для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, та які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

Будь-які суми, надання яких гарантується фінансовим забезпеченням цивільної відповідальності туроператора, використовуються виключно для задоволення вимог, що висуваються на підставі та за наявності обставин, зазначених у цій статті.

Відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) та документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань.