# Практичнана робота № 5

## ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ОФОРМЛЕННЯ ВЗАЄМИН ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ З КЛІЄНТОМ

**Мета роботи** – засвоєння теоретичних знань про документальне оформлення взаємин туристичної фірми з клієнтом, набуття практичних навиків оформлення туристичної документації.

## Завдання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал та ознайомитися з відповідними положеннями нормативно-правових актів щодо документів, які регламентують відносини туристичної фірми і туриста.
2. Ознайомитися з договором на туристичне обслуговування.
3. Оформити туристський ваучер для двох туристів, які подорожують зі Львова до Бодрума. Тривалість туру 10 днів / 9 ночей. Договором про туристичне обслуговування передбачено надання таких послуг: чартерний авіапереліт, груповий трансфер (аеропорт-готель і у зворотному напрямку), розміщення в 4-зірковому готелі (All Inclusive) й одна екскурсія в Туреччині. Приймаюча компанія в Бодрумі „Turkish Travel”.
4. Дати відповіді на контрольні запитання.

## Теоретичні відомості

1. Договір на туристичне обслуговування

Важливим елементом обслуговування клієнта є документальне оформлення взаємин. У результаті придбання туру турист отримує пакет туристичних документів: договір на туристичне обслуговування, ваучер, інформаційний листок (пам’ятка туриста). Крім того, турист може також отримати квитки, візу або страховку. *Договір на туристичне обслуговування* є основним документом,

що юридично підтверджує факт комерційної угоди між туристом і туристичною фірмою. За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов’язується надати за замовленням іншої

сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов’язується оплатити його [3].

Договір підписується в двох ідентичних примірниках: один – залишається в туристичній фірмі, інший – забирає турист. Номер договору має фіксуватися в журналі реєстрації договорів. Дата договору – фактична дата його підписання.

Договір на туристичне обслуговування має містити таку інформацію:

* повне найменування та реквізити сторін;
* предмет договору;
* умови подорожі – перелік і вартість замовлених послуг;
* права’й обов’язки сторін;
* відповідальність сторін за порушення умов договору;
* строк дії договору.

Згідно із Законом України „Про туризм”, перед укладенням договору туристична фірма зобов’язується повідомити туриста про умови надання туристичних послуг. Інформація має подаватися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

1. місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;
2. характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;
3. характеристику готелів та інших об’єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;
4. види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;
5. мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;
6. ціну туристичних послуг [3].

Туроператор (турагент) зобов’язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне

обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про:

1. основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в’їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;
2. медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
3. туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
4. керівника групи та засоби зв’язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв’язку з нею;
5. час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень, категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;
6. види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;
7. стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
8. назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
9. порядок забезпечення туроператором обов’язкового та/або

добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов’язаних із розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

1. розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення [3].

Як правило, в туристичних фірмах спершу укладається договір і після цього видається ваучер.

1. Ваучер

*Ваучер* – форма письмового договору на туристичне або екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону України „Про туризм”.

Ваучер – документ, який є підставою і гарантією для отримання туристом оплаченої послуги або комплексу послуг у суб’єкта туристичної діяльності (СТД), що надає послуги. У разі замовлення туристом послуг у різних СТД турист отримує ваучери в кількості, пропорційній кількості СТД [4].

Ваучер оформляється суб’єктом туристичної діяльності, що реалізує туристу послугу або комплекс послуг.

Розмір бланка ваучера – 1/3 аркуша формату А4. Ваучер має містити такі дані:

* найменування документа – „Ваучер”;
* найменування та місцезнаходження СТД, який реалізує послуги, номер ліцензії на відповідний вид діяльності;
* найменування, місцезнаходження, номер телефону СТД, який надає послуги;
* розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності СТД за договором;
* прізвище та ім’я туриста (при груповій поїздці - прізвище та ім’я керівника групи, чисельність групи з доданням списку туристів завіреного печаткою СТД, що видає ваучер);
* строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;
* назва, адреса та номер телефону об’єкта розміщення, його тип і категорія, режим харчування (у разі надання послуги з розміщення);
* до ваучера можуть включатися додаткові дані, зумовлені характером угоди, складом групи тощо та які необхідні для обслуговування туристів;
* дата видачі ваучера;
* місце для печатки - М. П.

На лицьовому боці бланка ваучера може бути розміщено логотип суб’єкта туристичної діяльності.

Порядок заповнення та використання бланка ваучера визначається „Інструкцією про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання”.

Ваучер заповнюється СТД, який реалізує туристу послугу або комплекс послуг у трьох примірниках за єдиним порядковим номером. Інформація, що вноситься до ваучера, має бути ідентичною на всіх примірниках. Перший і другий примірники ваучера видаються перед початком подорожі вповноваженою особою СТД туристу, який здійснює подорож індивідуально, або керівнику групи туристів при груповій поїздці. Третій примірник ваучера обліковується і передається на зберігання згідно з правилами та процедурами, передбаченими чинним законодавством для документів суворого обліку. Один із двох примірників ваучера пред’являється представнику СТД, що надає послуги.

Усі примірники ваучера завіряються підписом керівника суб’єкта туристичної діяльності або вповноваженого ним у належний спосіб представника і скріплюються печаткою туроператора/турагента.

Ваучер із виправленнями, незаповненими або неповністю заповненими пунктами, без підпису керівника або вповноваженого ним належно представника, без печатки або з нечіткою печаткою може бути визнаний недійсним в установленому чинним законодавством порядку [4].

1. Інформаційний листок

Ще одним документом, який регламентує відносини туроператора і туриста, є інформаційний листок. Необхідність видачі туристам інформаційного листка не закріплена законодавчо (тобто туроператор має право відправити людей у подорож, не забезпечивши їх цим документом). Однак практика туризму показує, що наявність у туриста інформаційного листка не тільки зменшує кількість питань, що можуть виникнути у мандрівників до менеджерів туроператора, але й застерігає і туриста від можливих негативних ситуацій під час туру, і туроператора від необґрунтованих претензій туристів після повернення з подорожі [2].

*Значення інформаційного листка* як документа не стільки в донесенні до туриста знань про умови майбутньої поїздки, скільки в отриманні гарантій того, що турист ознайомлений з усією інформацією про тур (це підтверджується підписом туриста під інформаційним листком), що не дозволить йому надалі звинувачувати менеджера туроператора в неповному донесенні інформації.

Зміст інформаційного листка розробляється самим туроператором. Можна виділити розділи інформації, які найчастіше зустрічаються в інформаційних листках. Це:

* інформація про країну або курорт, на який направляється турист (географічне розташування, національний склад, кліматичні особливості, температурний режим);
* відомості про те, яким транспортом можна дістатися до місця відпочинку (якщо у вартість туру не включено транспортні послуги) і про приблизну вартість проїзду;
* короткий виклад правил перетину кордону (робота прикордонних пунктів, список документів, необхідних для перетину кордону, товари, перевезення яких через кордон вимагає декларування, митні правила тощо);
* відомості про пункти медичної допомоги та правила страхування туристів;
* відомості про засіб розміщення (адреса готелю, опис того, як проїхати або пройти до готелю) та про порядок поселення (якщо турист повинен буде розміщуватися самостійно);
* відомості про місце і час збору групи (в разі групових поїздок);
* відомості про переліт, переїзд, переправи в запланованому турі;
* рекомендації на час відпочинку (рекомендовані екскурсії, музеї, ресторани, парки і т.ін.);
* інформація про можливі загрози життю або здоров’ю мандрівника.

Як і договір, інформаційний листок краще складати в двох примірниках, один з яких, підписаний туристом, залишається у працівника туристичної фірми, а інший – на руках у туриста.

## Хід виконання роботи

1. **Ознайомитися** з положеннями статтей 19-1, 20, 23 Закону України „Про туризм” та „Інструкцією про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання”.
2. **Ознайомитися та проаналізувати** договір на туристичне обслуговування одного з туроператорів України (договір можна знайти на сайті туроператора).
3. Користуючись сайтами для інтернет-бронювання готелів,

**обрати 4-зірковий готель** для розміщення туристів у Бодрумі.

1. **Оформити** туристський ваучер (див. зразок).
2. **Підготувати звіт**, у якому подати:
   * договір на туристичне обслуговування;
   * інформацію про готель;
   * туристський ваучер.
3. **Для захисту практичної роботи** проводиться обговорення її результатів, студент дає відповіді на контрольні запитання.

## Контрольні запитання

1. Що входить у пакет документів, які отримує турист, купуючи тур? У скількох примірниках мають бути оформлені документи?
2. Які нормативно-правові акти регламентують використання договіру на туристичне обслуговування та ваучера?
3. Які основні розділи включає договір на туристичне обслуговування?
4. Яку інформацію має надати менеджер туристичної фірми туристу до укладення договору?
5. Які обов’язки, права та відповідальність сторін договору на туристичне обслуговування обраного Вами туроператора?
6. Які системи для інтернет-бронювання готелів Ви використовували для пошуку готелю для туристів, які їдуть на відпочинок у Туреччину? Які критерії вибору засобу розміщеня?
7. Які відомості має містити ваучер? На кого із суб’єктів туристичної діяльності покладено відповідальність за правильне оформлення ваучера?

Використана та рекомендована література

* 1. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
  2. Закон України „Про туризм”.
  3. Наказ Державної туристичної адміністрації від 06.06.2005. №50

„Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання”.

Інформаційні ресурси

* 1. Готелі в Туреччині. URL : https://hotelmix.com.ua/hotels/turkey.
  2. Готелі, курорти, хостели та інше. URL : http[s://www.agod](http://www.agoda.com/)a.co[m.](http://www.agoda.com/)
  3. Сайт з інтернет-бронювання готелів. URL : http[s://www.bo](http://www.booking.com/)oki[ng.co](http://www.booking.com/)m[.](http://www.booking.com/)
  4. Сайт з інтернет-бронювання готелів. URL : http[s://www.exp](http://www.expedia.com/)ed[ia.co](http://www.expedia.com/)m.

52

52

## Зразок оформлення ваучера

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| HAPPY **VOUCHER** Чернівці, вул.Головна Героїв майдану, 77, оф.7, м.Київ, 03680, Україна  **ВАУЧЕР /** ПП Скорик Т.М. Туроператор: ТОВ «СТМ» Touroperator: CTM Ltd Місцезнаходження: вул.  TOUR **№ 123456789** 122 Registered office: 77 Heroiv Maidanu St., office 7, Kyiv, 03680, Ukraine  Tel: 518-222; (044) 333- Тел: / Tel: +380445185455  55-33, Ліцензія на туроператорську у діяльність серії AB № 467025 від 26 березня 2009  Fax: 518-222; (044) 333- License for tour operator activity, series AB No. 467025 dated 26 March 2009  55-33 Гаряча лінія TUI 24/7: 0-800-500-39-40 (у межах України безкоштовно)  +38-044-205-00-40 (для дзвінків з-за кордону) | | | | |
| Має бути ARABIAN ADVENTURES (UAE,DUBAI), +971 (4) 343 9966, +971 (4) 303  представлений до 4727 F4/949173  /To be presented to/ | | | | |
| Прізвище, ім’я та по батькові туриста, що здійснює подорож індивідуально, або керівника  туристичної групи FRANKO USTYM  /Name, surname of individual tourist or group leader/ | | | | |
| Паспорт EN 13547  /Passport/ | Кількість туристів 2  /Number of tourists/ | Термін туру 07.05.19 - 15.05.19  /Duration of tour/ | | Ночей 8  /Nights/ |
| Маршрут та вид транспорту PS 373 KBP-DXB / PS 374 DXB-KBP, AIRPLANE  /Itinerary and mode of transportation/ | | | | |
| Назва готелів, тип розміщення, харчування 07.05. - 15.05. UAE / DUBAI / AL BARSHA HOTELS / CITYMAX HOTEL  /Name of hotels, accommodation, meals/ AL BARSHA 3\*, BB, STANDARD ROOM, DBL/1 | | | | |
| Трансфери / A/P DUBAI-BEACH / AL BARSHA HOTELS, GROUP, RT  Transfers/ | | | | |
| Інші послуги  /Other services/ | | | | |
| Відмітка про оплату  туру PAID  /Note of tour payment/ | Підпис  /Authorized signature/ | М.П.  /Stamp/ | Підпис  /Authorized signature/ | М.П.  /Stamp/ |
| Розмір фінансового забезпечення цивільної відповідальності туроператора або межі відповідальності за договором  /Amount of financial liability of the tour operator or the limits of its liability/ **20000 євро/euro** | | | Дата видачі ваучера  /date of issue/ 25.04.2019 | |
| Інші туристи FRANKO KSENIA  /Other tourists/ | | | | |