

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/269721>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент туризма

Введение

ГЛАВА 1. Разработка туристского маршрута

1.1 Проектирование туристского маршрута

1.2 Сотрудничество в области международного туризма

1.3 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг

ГЛАВА 2. Особенности формирования пакета документов для туристов

2.1 Источники правового регулирования отношений по оказанию туристического обслуживания

2.2 Характеристика пакета документов по организации туристского путешествия

2.3 Понятие, признаки и особенности заключения договора по оказанию туристического обслуживания

ГЛАВА 3. Рекомендации по совершенствованию обслуживания и технологии формирования пакета документов для туристов

3.1 Договор возмездного оказания услуг

3.2 Оформление пакета документов при онлайн бронировании

3.3 Условия расторжения договоров

Заключение

Список использованных источников

Приложения I, II, III

Введение

В настоящее время туризм является одним из наиболее перспективных направлений развития страны и регионов в частности. Он способствует эффективному использованию природного и культурно-исторического наследия, приобщение к которому, с одной стороны, служит увеличению культурной грамотности, оздоровлению и отдыху людей, а с другой – экономическому развитию каждого региона, так как туризм предполагает привлечение дополнительных средств в экономику региона.

Туризм считается массовым феноменом XXI века, одной из важных сфер мировой экономики. Туризм проникает во все сферы общественной жизни человека.

Туристская сфера развивается ускоренными темпами, конкуренция возрастает, требовательность к качеству обслуживания у путешественников повышается. В связи с этим занятость населения туристской сфере, ориентированная на обслуживание туристов, увеличивается.

Методическое обеспечение всегда воплощается в какой-либо специализированной технологической документации, которая полностью описывает тур, все процессы его непосредственного воспроизводства, а также услуги, которые предоставляются туристам. Все это требуется для оперативной и четкой, гибкой работы работников туристического предприятия, для возможности четкого и непрерывного контроля за общим содержанием тура, а также его выполнением, для постепенной работы над его непосредственным совершенствованием. Общий состав и определенное содержание какой-либо технологической документации различных туров предусматривается нормативными документами Российской Федерации. Таким образом, изучение сущности и состава туристской документации представляет на сегодняшний день большой интерес. Все это обуславливает актуальность темы данной курсовой работы. Практическая значимость курсовой работы состоит в том, что ее результаты позволяют более полно и разносторонне рассмотреть сущность, специфику и значение туристской документации при реализации туристского продукта турагентом.

В обслуживании клиентов важным элементом является оформление пакета документов, необходимого для заказа туриста и совершения туристической поездки в дальнейшем.

Документация, отражающая требования к любому виду обслуживания туристов, должна содержать:

- описание форм и методов обслуживания туристов;
- характеристики процессов обслуживания туристов;
- требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;

- необходимое количество персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- договорное обеспечение обслуживания;
- гарантии обслуживания туристов;
- согласования с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического контроля, пожарного надзора и др.

В набор технологической документации для каждого тура включаются: – технологическая карта туристского путешествия по маршруту (приложение А к ГОСТ Р50681-94); – график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время (приложение Б к ГОСТ Р50681-94); – информационный листок к путевке туристского путешествия (приложение В к ГОСТ Р50681-94), который является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру. Информационный листок содержит следующие данные: указание вида и типа туристского путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии, протяженности.

От правильности их заполнения будет зависеть отдых клиента туристической компании. Кроме того, с 1 июня 2007 года вступили в силу поправки к ФЗ от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», с чем связано изменение формы туристической путевки и договора с туристом.

Для повышения уровня обслуживания туристов и конкурентоспособности необходима подготовка квалифицированных кадров в этой сфере. Менеджер должен уметь быстро и грамотно оформить все документы, которые необходимы для поездки. В основном этот список документов стандартный, может корректироваться в зависимости от самого тура, его особенностей. Как правило при оформлении заказа и оплаты (либо предоплаты) тура:

- заключается договор о туристском обслуживании между туристом и компанией;
- туристская путевка формы ТУР-1, либо документ другого образца, если в компании используется ККТ);
- туристский ваучер;
- документы на проезд (авиа-, ж/д, билеты, билеты на автобус);
- расписка о получении документов;
- памятка туриста.

Целью данной курсовой работы является анализ процедуры оформления пакета документов по организации туристского путешествия для туристов в соответствии с новым законодательством в сфере туризма.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить и проанализировать нормативные документы, которые регламентируют туристскую деятельность;
- определить необходимый список документов для оформления тура;
- рассмотреть основные принципы оформления договора на оказание услуг между туристом и туристической фирмой, а также туристической путевки, памятки и других необходимых документов;
- разработать рекомендации по совершенствованию качества обслуживания и технологии формирования пакета документов для путешествующих.

Предметом исследования является документальное оформление отношений между туристом и туристической фирмой во время приобретения туристического продукта, а объектом – туристские компании и туристы.

Общим результатом данной работы должен стать комплексный анализ состава пакета документов для туристов, содержащий выводы об основных принципах оформления документов с момента законодательных изменений в сфере туризма.

ГЛАВА 1. Разработка туристского маршрута

1.1 Проектирование туристского маршрута

В международном туризме как виде деятельности участвуют три основные стороны:

- 1) туристы - потребители турпродукта, большая часть которого предоставляется в другом государстве;
- 2) турфирмы - производители и продавцы турпродукта (в данном случае имеются в виду все виды организаций, учреждений и предприятий, связанных с оказанием услуг туристам);
- 3) государственные органы, осуществляющие соответствующие распорядительные, административные и иные функции (паспортные, визовые, пограничные, таможенные, валютного контроля, санитарно-эпидемиологического надзора, лицензионные, сертификационные, контроля за режимом въезда и пребывания иностранцев, квотирующему посещению отдельных территорий и т.д.).

В процессе взаимоотношений эти стороны образуют своего рода "треугольник" (рис. 1).

Рис. 1. Туристский треугольник

В любом государстве взаимоотношения сторон "треугольника", а именно "турист - турфирма", "турист - государство", "турфирма - государство", регулируются соответствующим законодательством. В зависимости от степени цивилизованности государства и при все большем приближении к понятию правового государства законодательство становится более детальным и полным. В оптимальном варианте должен быть охвачен каждый элемент взаимоотношений указанных сторон.

При взаимодействии "туристов" и "турфирм" наиболее важно документальное оформление соглашения между ними, следовательно, требуется письменный договор, в котором зафиксированы все взаимные права и обязанности.

Для урегулирования отношений по стороне "туристы" - "государство" необходимо развернутое законодательство о загранпаспорте, паспортном и визовом режимах, таможенных, валютных, медико-санитарных нормах, правилах перемещения культурных и исторических ценностей, а также некоторых образцов флоры и фауны, порядке выезда из страны и въезда обратно, правовом положении иностранных граждан и прочее.

В дополнение к этому необходимы правовые нормы о защите прав потребителя, лицензировании международной туристской деятельности, сертификации туристского продукта, страховании в турпоездке, регулировании туристской рекламы и многое другое.

В оптимальном варианте нужен закон о развитии туризма, в котором были бы обозначены основополагающие правовые нормы по всему спектру взаимоотношений участвующих сторон.

В общем случае проектирование туристской услуги осуществляется в следующей последовательности:

- установление нормируемых характеристик услуги;
- установление технологии процесса обслуживания туристов;
- разработка технологической документации;
- определение методов контроля качества;
- анализ проекта;
- представление проекта на утверждение.

Одни туристские формальности имеют непосредственное отношение к самому туристу, например, необходимость получения заграничного паспорта, соблюдение порядка прохождения пограничного контроля и таможенного досмотра, оформления прививки от "желтой лихорадки" при поездке в ряд тропических стран и т.д.

Другие формальности относятся к турфирме - это все те условия, которые требуется ей выполнить в установленном порядке для того, чтобы заниматься бизнесом в сфере международного туризма. Например, получить лицензию на туристскую деятельность и сертификат соответствия на создаваемый турпродукт. Соблюдать требования по существенным условиям договора между турфирмой и туристом. Правильно оформлять туристскую путевку "ТУР-1" и приложения к ней (программу обслуживания на маршруте, ваучеры на обслуживание, информационный листок о факторах риска и рекомендуемых правилах поведения при совершении поездки) и многое другое.

Исходя из изложенного, туристские формальности - это правила, условия и действия, необходимые с точки зрения законности и установленного в государстве порядка, обязательно соблюдаемые при организации, оформлении и совершении турпоездки.

Уровень обслуживания зависит от уровня составляющих туристских услуг: проживания, питания, экскурсионного, транспортного обслуживания, досуга, а также от четкого их соответствия цели путешествия:

1. туристский продукт должен соответствовать желаниям и физическим возможностям путешествующих, которым будет оказываться услуга;
2. исполнение услуги должно быть точным и своевременным, все услуги должны соответствовать срокам и условиям предоставления услуг, которые определены договором (путевка, билет, квитанции);
3. необходимо предоставить не только основные, но и дополнительные услуги, которые необходимы для жизнеобеспечения туристов. К дополнительным услугам относятся бытовые, торговые, экскурсионные, услуги связи и т.п.
4. этичность обслуживающего персонала - обслуживающий персонал должен соблюдать этические нормы поведения. Потребителю должна быть гарантирована обстановка вежливого обращения, доброжелательности и коммуникабельности персонала;
5. услуги должны быть комфортными: планировка помещения должна быть удобной, с хорошей отделкой и освещением;

6. территория туристской организации, художественное решение здания, интерьер офиса, удобная организация маршрута, внешний вид и культура общения сотрудников должны соответствовать нормам эстетичности.

7. необходимо контролировать соответствие физиологическим и психологическим возможностям путешественников, длительность обслуживания, снаряжения и инвентаря, транспортных средств, которые используются для путешествия.

Таким образом практическое применение технологии оформления документов показано на примере внедрения нового тура.

Результатом проектирования тура является правильное содержание:

- технологической карты туристского путешествия;
- графика загрузки предприятия - поставщика услуг;
- информационного листка к туристской путевке;
- программы обслуживания туристов.

В документации по контролю качества должны быть установлены формы, методы и организация контроля за осуществлением процесса обслуживания туристов с целью обеспечения его соответствия запланированным характеристикам.

Анализ проекта является завершающим этапом проектирования. Его осуществляют представители соответствующих функциональных подразделений туристского предприятия. Он направлен на выявление и своевременное устранение несоответствий в проекте. Результатом анализа является уточненное содержание технологической документации туристского предприятия.

Документацию на спроектированные туристские услуги и процессы обслуживания туристов утверждает руководитель туристского предприятия по согласованию с заказчиком.

Разработка конкретного туристского маршрута -- сложная и многоступенчатая процедура, требующая высокой квалификации разработчиков и являющаяся основным элементом технологии туристского обслуживания. Данная процедура длительна во времени и подчас занимает несколько месяцев. Она завершается согласованием и утверждением паспорта маршрута. Паспорт маршрута используется при формировании туров.

Разработка маршрута включает в себя следующие основные этапы:

- исследование туристских ресурсов по предполагаемой трассе маршрута;
- маркетинг рынка на туристские услуги по данной трассе маршрута;
- определение типа маршрута;
- построение эскизной модели маршрута;
- привязка маршрута к пунктам жизнеобеспечения;
- разработка схемы безопасности на маршруте;
- разработка паспорта маршрута;
- согласование паспорта с соответствующими службами;
- пробная обкатка маршрута и внесение необходимых изменений;
- утверждение паспорта маршрута.

После разработки маршрута идет заключение договоров (контрактов) с перевозчиками. Это могут быть договоры с авиакомпаниями, железной дорогой, автотранспортным предприятием и судоходством.

В процессе разработки маршрута идет интенсивная переписка с принимающей стороной, оговариваются условия приема и обслуживания туристов, условия бронирования отелей, согласование дат заездов и времени прибытия, утверждение гидов.

Отношения с принимающей стороной основываются на разделении предоставляемых услуг. Иностранная фирма обеспечивает проживание, питание, экскурсионное обслуживание, а иногда и страхование.

Российская фирма -- перевозку туристов, страхование, визовое оформление. Рекламная кампания осуществляется российской фирмой с использованием только собственных средств, без помощи партнера. Подобное сотрудничество можно считать вполне выгодным.

Система взаимоотношений между основными субъектами в сфере международного туризма юридически оформляется договорами.

1.2 Сотрудничество в области международного туризма.

Договор о сотрудничестве в области международного туризма между российскими и зарубежными фирмами основан на разделении между ними предоставляемых услуг и включает в себя следующие статьи:

1. Предмет договора.

Отражается форма сотрудничества, законодательная база, отношения с третьими лицами, порядок оформления других документов, касающихся контракта.

2. Обязанности сторон.

В данном пункте оговариваются обязанности направляющей и принимающей стороны, указываются минимальное и максимальное количество туристов и групп, маршруты, программы и условия обслуживания.

3. Документы обслуживания и порядок их использования.

Данный пункт содержит перечень основных документов обслуживания туристов и кратко раскрывает их содержание. Этот пункт необходим для разрешения споров между сторонами в случае недобросовестного исполнения обязательств той или иной стороной.

4. Медицинское обслуживание и условия его предоставления.

5. Порядок аннулирования заказов.

6. Условия расчетов.

Существуют различные способы расчетов за предоставление туристских услуг -- чек, аккредитив, банковский перевод, наличный платеж. Чеки и аккредитивы практически не применяются, хотя аккредитив является самой надежной формой обеспечения платежа и выполнения всех условий договора, так как деньги, заранее перечисленные с валютного счета отправляющей стороны, находятся в банке и выдаются принимающей стороне после предоставления документов, подтверждающих исполнение обязательств. Однако при организации тура сумма, выплачиваемая отправляющей стороной, не очень значительна, использование аккредитива невыгодно и иностранные компании предпочитают оплату наличными или банковский перевод.

7. Ответственность за причинение ущерба.

В данном пункте оговаривается ответственность за причинение ущерба здоровью и имуществу туриста, а также ответственность за причинение ущерба по вине туриста.

8. Порядок разрешения споров.

При невозможности достижения соглашения осуществляется арбитражным судом по местонахождению ответчика.

9. Особые условия.

10. Порядок вступления в силу, изменения и прекращения договора.

11. Юридические адреса сторон.

В нашей стране разработаны и действуют тысячи внутрироссийских и международных туристских маршрутов с различными способами

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» (с изменениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г., 5 февраля 2007 г.);

2. ГОСТ Р 50644-94 «Туристическо-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» от 1 июля 1994 года;

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изм. и доп. от 26 июня, 19, 24 июля 2007 г.);

4. ГОСТ Р 50645-94 «Туристическо-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» от 1 июля 1994 года;

5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г.);

6. Квартальнов В.А. Туризм. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 314 с.

7. Киседобрев В.П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 152 с.

8. Романова М.В. Современные проблемы защиты прав российских туристов // Сервис в России и за рубежом. – 2015. – №2 (58). – С. 217-225.

9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие. – М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 448 с. 14.

Амелина С.М. Организация питания в гостинице. – [Электронный ресурс] – Режим доступа:

<https://www.scienceforum.ru/2015/1092/10094>

10. Основы туристской деятельности: Учебник для туристских лицеев и колледжей / Авт. - сост. Е.Н. Ильина. М., 2006.

11. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный бизнес. Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. -352 с.

12. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса. –Одесса: Экономика, 2003.-236 с.

13. [Источник: Федеральный закон от 20.04.2021 г. № 93-ФЗ <http://www.kremlin.ru/acts/bank/46641>]

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/269721>