

К ВОПРОСУ ЧТЕНИЯ ЛЕКЦИИ ПО ТЕМЕ «СПЕЦИФИКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В СФЕРЕ ТУРИЗМА» ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.02 «ТУРИЗМ»

Великанова С.С.¹, Аракчеева З.В.¹

¹ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова», Магнитогорск, Россия (455000, Магнитогорск, пр. Ленина, 38), e-mail: vss200975@mail.ru

Приведён пример чтения лекции «Специфика делопроизводства в сфере туризма» для студентов направления туризм 43.03.02 «Туризм» в рамках дисциплины «Делопроизводство и документооборот на предприятиях туризма». Представлена специфика делопроизводства в туристических агентствах, показана документация по организации туристических путешествий, а также углубленно рассмотрен вопрос составления договора о реализации туристического продукта. Проведён анализ понятий «делопроизводство в туризме», «организация документооборота в туристической индустрии», «документация на продажу тура», «договор с клиентом о реализации туристского продукта», «лист бронирования», «туристическая путевка» и др. Установлена связь между ними. Изложена позиция, определяющая понятие «договор с клиентом о реализации туристического продукта», которой придерживаются авторы. Также показан весь перечень разделов, которые должны быть в «договоре с клиентом» прописано их содержание и показано студентам, как с каждым разделом необходимо работать в зависимости от того, каков запрос клиента. Помимо этого рассмотрены данные понятия с той точки зрения, как они понимаются в ряде других стран, например, в Италии и Испании.

Ключевые слова: делопроизводство в туризме, документооборот в сфере туризма, документация на продажу, договор с клиентом о реализации туристического продукта, лист бронирования.

TO THE QUESTION OF LECTURING ON «THE SPECIFICITY OF MANAGEMENT IN THE SPHERE OF TOURISM FOR STUDENTS 43.03.02 «TOURISM»

Velikanova S.S.¹, Arakcheeva Z.V.¹

¹NMSTU Nosov Magnitogorsk state technical university, Magnitogorsk, Russia (38, Magnitogorsk, Lenin Ave., Chelyabinsk Region, 455000), e-mail: vss200975@mail.ru

An example of the lecture "the Specificity of management in the sphere of tourism" for students from tourism 43.03.02 "Tourism" within the framework of discipline "Records management and document management at the enterprises of tourism. The specificity of clerical work in travel agencies, shows documentation on the organization of tourist trips, and considered in depth the question of the Treaty-making on the implementation of the tourist product. The analysis of the concepts of "management in tourism", "workflow management in the tourism industry", "documentation on the sale of the tour", the "customer agreement on the implementation of the tourist product", "form", "travel packages", etc. the connection between them. Outlined the position that defines the concept of "customer agreement on the implementation of the tourist product", which is shared by the authors. Also shows the entire list of topics that should be in the "customer agreement" spelled out their content and shows students how each section should work depending on what the client request. In addition reviewed these concepts from the point of view, as understood in other countries, for example in Italy and Spain.

Keywords: records management in tourism, workflow in the field of tourism, the documentation for the sale, the contract with the client about the implementation of the tourist product, the booking list.

Делопроизводство – это деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов. Одной из важнейших составляющих делопроизводства является документооборот, т.е. движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или правки [8]. Организация документооборота – это правила, в соответствии с которыми происходит движение документов в организации. В общепринятом значении под документооборотом туристской организации понимается движение документов в организации с момента их

создания или получения от других субъектов гражданско-правовых отношений до завершения их исполнения и передачи в архив.

В 1985 г. ВТО были разработаны и приняты такие важные документы, как Хартия туризма и Кодекс туристов, которые провозглашают основные принципы туристского движения, закрепленные в перечне прав и обязанностей туристов, производителей туристских услуг, государственных администраций и местного населения [1, с.8].

В соответствии с рекомендациями Всемирной туристической организации, Статистической комиссии ООН, а также установившейся международной и отечественной практикой документация на продажу тура на туристское путешествие включает в себя следующее: заявку туриста на бронирование тура; лист бронирования; подтверждение турагентства о бронировании тура по заявке туриста; договор о реализации туристического продукта; документы от туриста для оформления виз и разрешений; консульские документы (для групповой визы); международный, служебный и именной ваучер; туристскую путевку утвержденной формы; транспортные документы; страховку; нотариально заверенную доверенность на детей; нормативные и законодательные акты, применяемые в ссылках договора и других документов; особые обязательства туриста применительно к данному туру; права и обязанности туриста; анкету туриста; памятку туриста и др. [7]. Данный набор документов может варьироваться в зависимости от различных факторов (страны, вида путешествия, требований туроператора и турагента, пожеланий туристов, состава группы и т. д.), однако их структура и перечень должны быть достаточными для совершения сделки.

В ходе работы мы проанализировали подробно каждый документ. Заявка туриста на бронирование тура не имеет единой формы, туристские фирмы используют свои варианты данного документа либо не используют его вообще. Как правило, в нем содержатся сведения об организаторе путешествия, направление путешествия, даты заезда-отъезда, паспортные данные лица, заказывающего тур, наименование тура, краткое описание тура, его стоимость.

Лист бронирования фактически является предварительным договором между туристом и организатором путешествия. Единой формы листа бронирования не существует. Некоторые туристские фирмы используют упрощенные формы, другие используют довольно подробную форму листа бронирования, где предусмотрены какие-либо дополнительные графы по специальным заявкам (аренда автомобиля, обслуживание по классу VIP, дополнительное питание и др.). Обязательными в листе бронирования, как правило, выступают следующие сведения: референс – номер листа бронирования; реквизиты организатора путешествия; паспортные данные лица, заказывающего тур; наименование, стоимость, порядок оплаты тура; краткое описание тура и его особенности; дата и аэропорт отправления; наименование и класс отеля; вид питания; трансфер; сведения о страховке [13].

Подпись организатора путешествия и печать ставится после подтверждения бронирования услуг в указанном объеме. Лист бронирования составляется в трех экземплярах: один – выдается на руки покупателю, другой – направляется туроператору, третий – остается у турагента. Если бронирование подтверждено, то туристу нет надобности брать с собой лист бронирования, номер подтверждения брони будет записан в его именном ваучере. Подтверждение о бронировании услуг оформляется или отдельным документом произвольной формы, или факт бронирования с реквизитами брони указывается в соответствующей графе листа бронирования с повторением этой записи в именном ваучере. Документы от туриста на получение виз и разрешений включают основную анкету, фотографии «размер фото на Шенгенскую визу любой из стран данного соглашения обязательно должен составлять 3,5*4,5., фото США размер 5*5 см., Китай размер 3,5*4,5., Индия 4564648 Формат фото 3,5*4,5., ОАЭ формат JPEG, 200*400» [2.с.25]., общегражданский заграничный паспорт, копии страниц с отметками общегражданского российского паспорта, справку с места работы или учебы, страховой полис и другое. Формы и содержание анкеты также различны и зависят от страны. Упрощенные одностраничные анкеты, например, в Испанию и Италию состоят из 15–17 вопросов, аналогичная анкета в Великобританию имеет несколько страниц и содержит более подробные вопросы не только о туристе, но и его ближайших родственниках. Наименование и структура требуемых документов зависит также от типа запрашиваемой визы: индивидуальной, групповой, шенгенской и др. [5].

Международный туристский ваучер – это подтверждение заключенного договора между туристом и организатором путешествия, а также документ для взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм [3]. Кроме того, он предназначен для бронирования мест в гостиницах, билетов на транспорт, аренды автомобилей и прочих видов обслуживания, требующих предварительной оплаты. Право выдачи международного туристского ваучера имеет турфирма, являющаяся членом национальной туристской ассоциации: в России – НТА (Национальная туристская ассоциация), РСТ (Российский союз туристской индустрии) или непосредственно членом ФУААВ (Всемирная Федерация ассоциаций туристских агентств). Данный ваучер принимается предприятиями обслуживания во всем мире и исключает необходимость заключать соглашение с каждым из этих предприятий в отдельности. Так как ваучер – это узаконенный во всем мире платежный документ [9], то после предоставления указанных в нем услуг он может быть депонирован на любой банковский счет предприятия, предоставившего услуги. Использование ваучера значительно упрощает бухгалтерский учет и отчетность, а также сокращает банковские издержки, расходы по обмену валюты и значительно упрощает документооборот. Если туристская

фирма не является членом ФУААВ или национальных ассоциаций, она может использовать служебный ваучер, т. е. ордер, удостоверяющий наличие контракта, перечень бронированных услуг, их объемы, реквизиты сторон и др. Неотъемлемой частью служебного ваучера является лист отметки о предоставленных услугах. Организатор путешествия обязан выдавать туристу документ на путешествие, заверенный подписью и печатью. Таким документом служит именной туристский ваучер. Он отличается от служебного или международного тем, что не содержит ценовой информации и размера комиссионных турагенту. Российские туристские фирмы оформляют на заграничное путешествие служебный и именной ваучеры (для получения услуг за рубежом и взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм) и туристскую путевку установленного образца (для внутренней отчетности и получения льгот по налогообложению) [3].

Туристская путевка – это документ строгой отчетности, выдается туристу при реализации транспортных путешествий внутри страны вместо Международного туристского ваучера. Приказом Минфина России № 60 от 9 июля 2007 года утверждена новая форма бланка строгой отчетности «Туристская путевка», которая должна использоваться организациями при оказании туристских услуг потребителям. В процессе изготовления бланка Туристской путевки организация в праве самостоятельно определить их внешний вид – форму, шрифт, цвет и т.д. Размер Туристской путевки может быть любого формата, но он обязан содержать два листа, из которых первый лист – самокопирующийся. Только такая форма признается в органах учета, отчетности и налоговой службе [11]. Изготовленный в типографии бланк Туристической путевки должен в обязательном порядке содержать все реквизиты, определенные в приказе Минфина № 60 от 09.07.2007. При изготовлении бланка допускается вносить в него только изменения, касающиеся расширения (сужения) граф или полей с учетом реквизитов. Все остальные изменения в бланке могут рассматриваться контролирующими и налоговыми органами как лишаяющие документ юридической силы. Все графы и поля турпутевки подлежат обязательному заполнению, в них вносятся все данные, предусмотренные конкретным полем. Бланки Туристской путевки должны заполняться четко и разборчиво от руки либо печатным способом на специальном принтере, за исключением тех граф, где ставятся подписи. Первый лист бланка Туристской путевки выдается туристу, второй лист (копия) остается у юридического лица или индивидуального предпринимателя, оформившего турпутевку. Бланк туристской путевки заполняется после подписания договора о реализации туристского продукта. Поле «Туроператор/ Турагент» заполняется от имени организации, непосредственно заключившей договор о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком. В этом поле указываются полное и сокращенное наименование организации, адрес места нахождения, ИНН, код по ОКПО, а организация –

туроператор еще указывает свой реестровый номер в едином федеральном реестре. В поле «Вид туристского продукта (путешествия)» указывается наименование туристского продукта (путешествия) в соответствии с кодами ОКУН. В поле «Единица измерения туристского продукта (путешествия)» рекомендуется указывать количество ночей/дней на одного человека, а не только количество дней, т.к. по общепринятым российским и международным правилам расчет стоимости путешествия осуществляется туроператорами исходя из количества именно ночей, а не дней. В поле «Общая цена туристского продукта» указывается сумма в рублях цифрами и прописью. Бланк должен заполняться сотрудником, допущенным к операциям с бланками строгой отчетности на основании приказа Генерального директора и заключенного с ним от имени организации соответствующего договора. Организация должна вести учет бланков строгой отчетности «Туристская путевка» в специальной книге, форму которой разрабатывает самостоятельно [11].

Транспортные документы включают в себя проездные документы (билеты установленного образца), багажные квитанции доплат за сверхнормативный багаж, санитарные сертификаты и др. В турпакет обязательно включается страховка. Страховка для выезда за границу включает главную и наиболее распространённую программу – медицинское страхование туриста, которое предполагает возмещение денежных сумм страховой компанией пострадавшему или его родственникам в результате его внезапной болезни, протекающей в острой форме, травмы, несчастного случая, произошедших в стране временного пребывания [6]. В некоторые страховки также включается юридическая помощь.

Если туристам при наступлении страхового случая пришлось воспользоваться страховкой, то по прилету в Россию им необходимо связаться с агентством и сообщить о произошедшем. Тогда менеджер агентства предоставляет туристам список документов, необходимых для возмещения денежных средств по страховке. Предоставленный туристами пакет необходимых документов проверяется менеджером туристического агентства и отправляется на рассмотрение в страховую компанию. Нотариально заверенная доверенность на детей оформляется родителями, в том числе и бывшим супругом (супругой) при оформлении визы в некоторые страны, когда дети следуют без родителей в учебные, экскурсионные туры и туры для отдыха [13]. Прочие виды туристских документов, перечисленных выше, являются чисто информационными, а их форма и содержание зависят от вида путешествия, страны, специфики тура.

Актуальным для нас является вопрос составления договора о реализации туристического продукта. Договор о реализации турпродукта – обязательный документ, регламентирующий взаимоотношения туриста и организатора путешествия. Заключение его на территории России регламентируется Гражданским кодексом и Законом Российской

Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В туристской практике на территории России и ближнего зарубежья взаимоотношения сторон регулируются договором, а при иных международных сделках – контрактом (или агентским соглашением). Договор является также основным документом при удовлетворении исков и претензий туриста к организатору путешествия. При реализации тура агентством составляется договор с клиентом о реализации туристского продукта. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» относит к существенным условиям такого договора следующее: полное и сокращенное наименование, адрес (местонахождения и почтовый) и реестровый номер туроператора; полное и сокращенное наименование, адрес (местонахождения и почтовый) турагента; информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу (иному заказчику) услуги по договору, является туроператор; размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (местонахождения и почтовый) организации, предоставившей финансовое обеспечение; сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта; общая цена турпродукта в рублях; информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта — программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания (местонахождении средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; права, обязанности и ответственность сторон; условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта; сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта; сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии; информация о возможности туриста в случае возникновения определенных обстоятельств обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение. Иные условия договора, в том числе срок оказания входящих в турпродукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон. Договор составляется в двух экземплярах: один отдается туристу,

другой остается в турфирме [10]. Раздел договора «Обязательства сторон» является одним из важнейших. Здесь приводятся наиболее существенные обязательства сторон по договору, их следует описать четко и однозначно, акцентируя внимание на самых важных моментах. Необходимо иметь ссылку на то, что данные обязательства могут уточняться, дополняться или изменяться при соответствующем оформлении в виде протоколов, дополнительных соглашений и т. д. Кроме того, следует четко сформулировать пункт об изменении существующих условий, при которых договор становится недействительным. Условия аннуляции должны быть четко прописаны в договоре, заключаемом между туристом и турагентством. Аннуляцию и изменение забронированных услуг следует рассматривать как чрезвычайное событие и по возможности его следует избегать [12]. Шкала штрафных санкций в различных странах отличается, она зависит от количества туристов в группе, стоимости тура, вида транспортных средств, используемых туристами, причин аннуляции, её сроков и многое другое [7]. Следует оговорить в договоре, что аннуляция тура по причине неполучения туристом визы относится к форсмажорным обстоятельствам.

Обычно условия аннуляции и изменения забронированных услуг пересматриваются ежегодно и оформляются дополнительным соглашением или протоколом к договору. В Законе Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» указано, что возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон, но не более двукратной стоимости туристского продукта [10]. В договоре следует перечислить форсмажорные обстоятельства или обстоятельства непреодолимой силы. Таких обстоятельств большое количество: землетрясения, пожары, штормы, ураганы, извержения вулканов, наводнения, военные действия, блокады, забастовки, эпидемии и т.д. Партнерам следует договориться о порядке взаимодействия в случае наступления таких обстоятельств: отсрочки выполнения договора или его прекращения при невозможности исполнения. При этом определяют порядок и перечень документов, подтверждающих наступление и продолжительность действия форсмажорных обстоятельств [4]. Раздел «Порядок вступления в силу, изменение и прекращение договора». В общем случае срок действия договора начинается с его подписания, но бывают и другие условия, например, когда вступление в силу договора начинается с момента выполнения ряда условий (внесение предоплаты, с начала календарного года и др.). Все нюансы такого рода прописываются в соответствующем разделе договора.

Таким образом, из-за отсутствия нормативов или методических рекомендаций по оформлению и заполнению специфических документов, руководители и работники туристической сферы сталкиваются с проблемой некачественного документационного

обеспечения и управления.

Список литературы

1. Аракчеева З.В. География туризма: учебно-методическое пособие в двух частях для студентов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», «Туризм», «Документоведение и архивоведение» /Часть I. М - Магнитогорск: ФГБОУ ВПО «МаГУ», 2013. - 92 с
2. Аракчеева З.В. География туризма: учебно-методическое пособие в двух частях для студентов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», «Туризм», «Документоведение и архивоведение»/Часть II. М - Магнитогорск: ФГБОУ ВПО «МаГУ», 2013. - 56 с
3. Акишин В. Н. Международный туристский ваучер // Туристские фирмы. – 2010.-Выпуск 10.– С.107-110.
4. Великанова С.С. Делопроизводство в кадровой службе: учеб. - метод. пособие. - Магнитогорск: МаГУ, 2013.-118с.
5. Виза тур // Визовая поддержка [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://visa-tour.center> (дата обращения 15.09.2015).
6. ВСК – Страховой дом // Страхование выезжающих за рубеж [Электронный ресурс] – Режим доступа:<http://www.vsk.ru/individuals/travel/> (дата обращения 28.08.2015).
7. Гуляев, В. Г. Туристские перевозки. – М.: «Финансы и статистика».-2010.- С. 155-156.
8. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». Введен в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст с 01.03.2014. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.normativ.ru> (дата обращения 18.08.2015).
9. Мюллер В.К. Англо-русский словарь. – 24-е изд. – М.: Русский язык, 2014. – 736 с.
10. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1996 № 132-ФЗ. [Электронный ресурс]:– Режим доступа: <http://base.garant.ru/136248> (дата обращения 18.08.2015).
11. Особенности применения в турагентстве бланков туристских путевок: Анекс-тур [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.AnexTour.ru/doc/form_of_tourist_ticket.doc
12. Плотникова Е.Б. Роль социально-гуманитарного образования в интеллектуальной социализации будущих менеджеров сервисных организаций// Наука и современность. – 2014. –№ 27. – С. 75-79.

13. Стенюков М.В. Делопроизводство. Какие документы необходимо вести? Какие и сколько времени хранить? // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2011. – №10. – С. 70–71.

Рецензенты:

Романов П.Ю., д.п.н., профессор кафедры высшей математики №1, физико-математического факультета, ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственные технический университет им. Г.И. Носова», Министерство образования и науки РФ, г. Магнитогорск;

Сайгушев Н.Я., д.п.н., профессор кафедры педагогики института педагогики, психологии и социальной работа ФГБОУ ВПО «Магнитогорский государственные технический университет им. Г.И.Носова», Министерство образования и науки РФ, г. Магнитогорск.