

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний технічний університет

Методичні рекомендації
до опорного конспекту лекцій
з дисципліни
«Діловодство в туризмі»

для студентів спеціальності 242 «Туризм»
усіх форм навчання

2019

Методичні рекомендації до опорного конспекту лекцій з дисципліни «Діловодство в туризмі » для студентів спеціальності 242 «Туризм» усіх форм навчання / Укл.: М.В.Белікова. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. – 50 с.

Укладачі: М.В.Белікова, к.і.н., доцент

Рецензент: В.М.Зайцева, к.п.н., професор

Відповідальний за випуск: М.В. Белікова, к.і.н., доцент

Затверджено
на засіданні кафедри
«туристичного, готельного
та ресторанного бізнесу»
Протокол № 1 від 29.08.2019

НМК факультету
Протокол № 1 від 30.08.2019

ЗМІСТ

	с.
Передмова	4
Короткий зміст лекцій	6
Література	49

ПЕРЕДМОВА

На сьогодні туризм визнаний як одна з пріоритетних напрямів економіки в світі, зокрема в Україні. Саме тому “Діловодство в туризмі” є сферою знань, необхідною в майбутній професійній діяльності студентів спеціальностей «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм». Діловодство, документування та архівознавство: взаємопов’язанні поняття. Діловодство або справочинство – діяльність з розробки та оформлення документів. Документування – частина діловодства, пов’язана з створенням документів.

Мета: надання майбутнім фахівцям уявлення про організацію діловодства та документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

Завдання: Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні організації діловодства туристичного агентства.

Пізнавальні – сформувати уявлення про основні терміни діловодства; нормативно-правову базу діяльності та документування в туристичній галузі; організацію діяльності та документацію туристичного агентства.

Практичні – формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань, ознайомити з основними видами діяльності та документами туристичного агентства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати загальні компетентності:

Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв’язків між явищами та процесами; здатність до застосовування загальнонаукових та фундаментальних знань, розуміння предметної області і професії; здатність застосувати основні методи організації безпеки життєдіяльності людей, їх захисту від можливих наслідків аварій, катастроф, стихійних лих, інших ситуацій в туристичній діяльності; здатність самостійного проведення досліджень на відповідному рівні.

фахові компетентності: – Здатність застосування теоретичних положень та практичних навичок з організації туризму на різних ієрархічних рівнях та в різних туристських регіонах світу та в Україні;

здатність розробляти, обґрунтовувати та впроваджувати стратегію зовнішньоекономічної діяльності підприємств туристичної галузі; уміння проводити розрахунки з туристами за замовлене туристичне обслуговування, оформлення рахунку (інвойсу) та контролю за його оплатою; вміння оформляти туристичну документацію (виїзні документи індивідуальних туристів, туристичних груп, дотримуючись вимог чинного законодавства та законодавства країн в'їзду: договорів на туристичне обслуговування, рахунків, документів туриста та ін.); знання технології оформлення, ведення обліку та зберігання туристичної документації: програм перебування туристів, інформаційних листів (пам'яток); туристичних ваучерів, санаторно-курортних путівок, маршрутних листів, міграційних карток, візових анкет, страхових полісів, митних декларацій та ін. документів, необхідних для здійснення подорожі; звітів, запрошень, листів бронювання, квитків на транспортне обслуговування, багажних квитанцій, списків груп та ін.

Очікувані програмні результати навчання:

1. Знання основних термінів діловодства; організації діяльності та документації туристичного агентства.
2. Вміння оформляти документи з особового складу; заповнювати документи для роботи з туроператорами та туристами.

КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЛЕКЦІЙ

ТЕМА 1. ДОКУМЕНТ ТА ЙОГО РОЛЬ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА.

1. Основні терміни діловодства
2. Види, призначення та класифікація документів.
3. Основні поняття діловодства: «реквізит документа», «формуляр-зразок», «бланк».
4. Складання тексту документа.
5. Датування документів.
6. Погодження та засвідчення документів
7. Адресування документів
8. Реквізити «резолуція» та «відмітка про виконавця».

Діловодство – галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами, є сукупністю організаційних механізмів ведення та контролю обігу офіційних документів.

Документ – засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної реальності та розумову діяльність людини. Документ – основний носій інформації, специфічний предмет туристської діяльності та її результату.

Документообіг – рух документів на туристичному підприємстві з моменту їхнього створення або отримання до завершення виконання або відправлення, тобто повний цикл життя всіх документів до передачі їх до архіву або на знищення. Від правильної організації діловодства, якнайповнішої його механізації й автоматизації залежить ефективність управління туристичним підприємством у цілому.

Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних та внутрішніх документів за календарний рік.

Створення службового документа – це складання тексту та його оформлення. Оформлення документа полягає у фіксації реквізитів.

Реквізит (лат. requisitum – необхідне, потрібне від requiro – потребу) – 1. Сукупність речей, необхідних для здійснення певних дій (наприклад, акторам для участі у виставі). 2. Обов'язкові вихідні

дані як необхідний елемент для оформлення документа, його відповідності правовим чи іншим нормам.

Реквізит документа – обов’язкові дані, встановлені законодавчими актами або чинними правилами для документів, без яких вони не можуть бути підставою для обліку господарських операцій і не мають юридичної сили.

Готуючи та оформлюючи документи, використовують такі реквізити:

01 – зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;

02 – зображення емблеми організації або товарного знаку (знаку обслуговування);

03 – зображення нагород;

04 – код організації;

05 – код форми документа;

06 – назва організації вищого рівня;

07 – назва організації;

08 – назва структурного підрозділу організації;

09 – довідкові дані про організацію;

10 – назва виду документа;

11 – дата документа;

12 – реєстраційний індекс документа;

13 – посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;

14 – місце складання або видання документа;

15 – гриф обмеження доступу до документа;

16 – адресат;

17 – гриф затвердження документа;

18 – резолюція;

19 – заголовок до тексту документа;

20 – відмітка про контроль;

21 – текст документа;

22 – відмітка про наявність додатків;

23 – підпис;

24 – гриф погодження документа;

25 – візи документа;

26 – відбиток печатки;

27 – відмітка про засвідчення копії;

28 – прізвище виконавця та номер його телефону;

29 – відмітка про виконання документа й направлення його до справи;

30 – відмітка про наявність документа в електронній формі;

31 – відмітка про надійдення документа до організації;

32 – запис про державну реєстрацію.

Документи, що їх складають в організації, повинні мати такі обов'язкові реквізити: назва організації (07), назва виду документа (10) (не зазначають для листів), дата (11), реєстраційний індекс документа (12), заголовки до тексту документа (19), текст документа (21), підпис (23).

Формуляр документа – набір реквізитів офіційного письмового документа, розташованих у певній послідовності.

Формуляр-зразок документа – модель документа, що встановлює область застосування, формати, розміри полів, вимоги до побудови конструкційної сітки й основні реквізити.

Бланк документа – уніфікована форма документа, що має певний набір реквізитів та місце для фіксації змінної інформації.

Індексація документів – процедура, що полягає у присвоєнні їм умовних позначень – індексів, які надаються документам під час реєстрації й указують на місце складання, виконання та зберігання документів.

Текст документа містить інформацію, для фіксування якої було створено документ. З метою прискорення виконання документів та правильного формування справ, у діловодстві кожний документ має містити одне питання.

Вимоги до тексту:

– складається українською мовою;

– грамотність;

– чіткість;

– без повторів та вживання слів та зворотів, які не несуть змісту;

– зрозумілість.

Дата документа – це дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації.

Вимоги до оформлення дати в документах:

– елементи дати наводяться трьома парами арабських цифр;

– у нормативно-правових актах та фінансових документах застосовується словесно-цифровий спосіб оформлення дат: 02 травня

2010 року або 02 травня 2010 р., скорочення “р.” варто вказувати через один інтервал;

- якщо порядковий номер місяця або числа складається з однієї цифри, то перед нею ставиться 0;

- у всіх інших документах дата проставляється 02.05.2010 (можливо 2010.05.02), буква “р.” не пишеться;

- дата проставляється нижче назви документа в лівій верхній частині документа разом з індексом на спеціально відведеному для цього місці на бланку;

- якщо документ оформлено не на бланку, дата проставляється нижче підпису зліва;

- дата затвердження документа зазначається у відповідній графі;

- дата проставляється особою, яка підписує або затверджує документ.

Обов'язковому датуванню й підписанню підлягають усі службові відмітки на документах, пов'язані з їхнім проходженням та виконанням (резолюції, погодження, візи, відмітки про виконання документа й направлення його до справи).

Погодження документа – попередній розгляд питань, які розглядаються у проєкті документа. Мета погодження – підвищити якість документа шляхом компетентної оцінки необхідності його видання, правильності оформлення відповідно до чинного законодавства. Реквізит “погоджено” розташовується нижче реквізиту “підпис”. Допускається оформлювати “Лист погоджень”.

Засвідчення документа – процедура, що здійснюється шляхом його підписання, затвердження та проставлення печатки.

Підпис складається з найменування посади особи, яка підписує документ, особистого підпису, ініціалів і прізвища.

Документи адресуються підприємству, організації чи установі, їхнім структурним підрозділам або конкретній посадовій особі. У разі адресування документа підприємству, організації чи установі або структурному підрозділу без зазначення посадової особи, їхні найменування подаються у називному відмінку.

Якщо документ надсилається посадовій особі, найменування підприємства, організації чи установи зазначається у називному відмінку, а посада та прізвище адресата – у давальному.

Документ не повинен мати більше чотирьох адресатів.

Резолюція – це напис на документі, зроблений керівником підприємства, організації чи установи, що містить вказівки щодо виконання документа.

Резолюцію потрібно проставляти безпосередньо на документі, нижче реквізиту “Адресат”, паралельно до основного тексту. Вона складається з таких елементів:

- прізвище виконавця (виконавців);
- зміст доручення;
- термін виконання;
- особистий підпис керівника;
- дата.

У разі коли доручення було дано декільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не зазначено інше.

На документах, на яких указано терміни виконання і що не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначається: виконавець, підпис автора резолюції, дата.

Відмітка “Копія” зазначається у верхній правій частині лицьового боку першого аркуша документа. Напис про засвідчення документа складається із слова “Згідно”, найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів та прізвища, дати засвідчення копії й проставляється нижче реквізиту “Підпис”.

Додатки доповнюють, пояснюють окремі питання документа або документ у цілому. Про наявність додатків зазначається у тексті або після тексту документа перед підписом. Назва додатка у тексті документа повинна відповідати назві самого додатка.

У разі наявності двох і більше додатків, на них зазначаються порядкові номери, наприклад: Додаток 1, Додаток 2 тощо. Знак “№” перед цифровим позначенням не ставиться.

Текст документів, надрукованих на папері форматом А4, друкують через півтора міжрядкових інтервали, а форматом А5 – через один міжрядковий інтервал.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Дайте визначення поняттю «діловодство».
2. Перелічте основні терміни діловодства.
3. Що таке документ?
4. Назвіть 2 приклади матеріальних носіїв інформації, в яких

фіксується документ.

5. Що таке документообіг?
6. Для чого необхідна класифікація документів на підприємстві?
7. Дайте визначення поняттям «реквізит документа», «формуляр-зразок», «бланк».
8. Які існують правила складання тексту документа?
9. Назвіть всі відомі вам варіанти, яким чином на документі можна поставити дати?
10. Що таке погодження та засвідчення документів?
11. Назвіть приклади реквізитів.
12. Як нумеруються додатки до документів?
13. Де на документі вказується слово «копія»?
14. Що таке відмітка про виконавця?
15. В яких відмінках робиться адресування документів?

ТЕМА 2. ПІДГОТОВКА ОРГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДЧОЇ ТА ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ.

1. Основні групи документів та їхні різновиди.
2. Характеристика організаційних документів.
3. Підготовка та оформлення розпорядчих документів.
4. Документування діяльності колегіальних органів.
5. Підготовка довідково-інформаційних та довідково-аналітичних документів.

Організаційно-розпорядча документація – підсистема документації, яка забезпечує здійснення управління туристським підприємством (статути, положення, інструкції, правила, накази, розпорядження, листи, протоколи, акти та інші документи, що стосуються працівника).

Основна функція розпорядчих документів – регулювати діяльність підприємства та його структурних підрозділів для виконання поставлених завдань, одержання максимального ефекту від своєї діяльності.

Залежно від способу (процедури) ухвалення рішень з певного питання розпорядчі документи групують у:

– документи, **ухвалені колегіально** (колективним обговоренням та ухваленням рішень групою працівників – колегією, правлінням, комісією, радою, зборами тощо);

– документи, **ухвалені одноосібно** керівником, який їх видає.

На засадах **колегіальності діють**: Уряд України, органи місцевого самоврядування, вищі органи влади, державні комісії й комітети, колегії міністерств, вищі органи управління туристичними підприємствами (збори акціонерів, рада директорів, рада засновників та інші).

Номіналами документів колегіального ухвалення рішень є **постанови й рішення**.

Групу розпорядчих документів утворюють **постанови, рішення, накази, розпорядження, вказівки**.

Нормативно-правовий акт – письмовий документ компетентного органу держави, у якому закріплено забезпечуване нею формально-обов'язкове правило поведінки загального типу.

Нормативно-правові акти за юридичною силою діляться на закони та підзаконні акти.

Закон – нормативно-правовий акт вищого представницького органу державної влади або самого народу, який регулює найбільш важливі суспільні відносини, має найвищу юридичну силу порівняно з усіма іншими нормативно-правовими актами.

Підзаконні нормативно-правові акти – нормативні акти компетентних органів, що видаються на підставі закону (укази й розпорядження Президента України, постанови Кабінету Міністрів, рішення місцевих рад народних депутатів, господарські акти міністерств, відомств та інше).

Постанова – правовий акт, що приймається вищими й деякими центральними органами колегіального управління для вирішення найбільш важливих та принципових завдань, які стоять перед ними, та встановлення стабільних норм чи правил поведінки. Постанови не вичерпуються одноразовим виконанням і зберігають чинність до їхнього скасування. Ключове слово цього нормативно-правового акта – “ПОСТАНОВЛЯЄ”.

Організаційні документи – документи, що закріплюють конкретні функції, права та обов'язки органів управління туристичних підприємств на тривалий час. У своїй роботі вони керуються положеннями, статутами, інструкціями та правилами.

Положення – правовий акт, що визначає основні правила організації та діяльності туристичних підприємств та відомств (наприклад, Положення про управління культури і туризму Запорізької обласної державної адміністрації).

Положення можуть регламентувати діяльність посадових осіб, наприклад положення про підбір кадрів, положення про мотивацію персоналу тощо. Положення бувають примірні, типові й індивідуальні.

Статuti – юридичні акти, якими оформляється створення туристичних підприємств чи товариств, визначаються їхня структура, функції, взаємовідносини з іншими організаціями чи громадянами й правове становище у визначеній сфері державного управління або господарської діяльності.

Інструкція – правовий акт, у якому викладено правила, що регулюють спеціальні сторони діяльності й відносини установ, службових осіб і громадян.

Зміст інструкції складається з розділів, які мають заголовки та поділяються на пункти та підпункти. Текст інструкції має вказівний характер, для чого вживаються формулювання “повинен”, “варто”, “необхідно”, “забороняється”, “не дозволено”.

Розрізняють примірні, типові та посадові інструкції.

Інструкції повинні мати директивний характер – використовуються мовні звороти “повинен”, “необхідно”, “зобов’язаний” тощо. Викладення матеріалу ведеться від третьої особи.

Посадова інструкція – документ, що визначає організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі й забезпечує умови для його ефективної праці.

Текст посадової інструкції має таку структуру:

– загальні положення: порядок призначення та звільнення, кваліфікаційні вимоги, перелік нормативних актів та документів, якими повинен керуватися працівник;

– функції;

– перелік та зміст видів робіт;

– посадові обов’язки;

– права;

– відповідальність за несвочасне та неякісне виконання посадових обов’язків;

– взаємозв'язки за посадою.

Посадова інструкція працівника підписується керівником структурного підрозділу, затверджується керівником підприємства, організації, установи та **доводиться працівнику під розпис**.

Правила – службові документи організаційного характеру, у яких викладаються настанови або вимоги, що регламентують визначений порядок будь-яких дій, поведінки тощо. За формою й змістом вони схожі на інструкції.

Виконання правил є обов'язковим для кожного, кого вони стосуються, тому їх відносять до правових документів.

Наказ – розпорядчий документ, який видає керівник підприємства, організації або установи на правах єдиноначальності й у межах своєї компетенції.

Розпорядження видають посадові особи для вирішення організаційних й організаційно-технічних питань виробничо-господарської й адміністративної діяльності, що стосуються окремих ланок роботи.

За призначенням розрізняють накази з основної діяльності та з особового складу. Діловодство за кожною з цих груп наказів ведеться окремо та має буквенну індексацію: “ОД” – накази з основної діяльності, “ОС” (або “К”) – накази з особового складу (або з кадрових питань).

До **наказів з особового складу** належать накази про:

- прийняття на роботу;
- переведення на іншу роботу;
- сумісництво працівників;
- звільнення (припинення трудового договору);
- надання відпустки;
- заохочення;
- накладення дисциплінарного стягнення;
- матеріальну допомогу.

Наказами з основної діяльності документують питання:

- фінансово-господарської діяльності підприємств;
- відкриття філій;
- організації структурних підрозділів, розподіл посадових обов'язків;
- режим роботи підприємства;
- фінансування певних програм, проєктів;

– внесення змін та доповнень до штатного розпису та безліч інших управлінських ситуацій, які потребують документного вирішення.

До реквізитів ініціативного наказу належать:

- назва організації і документа;
- дата;
- місце видання;
- індекс;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис;
- візи погодження.

Текст наказу складається з констатуючої й розпорядчої частин.

Розпорядчу частину наказу позначають словом НАКАЗУЮ. Кожний пункт розпорядчої частини повинен дати відповіді на три ключових аспекти: *зміст завдання* (що зробити?), *термін виконання* (до якого часу, коли?), *відповідальний виконавець* (хто має зробити?).

Вказівка – розпорядчий документ, що видається колом посадових осіб: керівником підприємства, організації чи установи, головним інженером, головним конструктором та ін.

Під **ухвалою** розуміють правовий акт, що приймається місцевими Радами народних депутатів або їхніми виконками в колегіальному порядку для розв’язання найважливіших питань їхньої компетенції.

Розпорядження – акт управління, виданий посадовою особою чи державним органом владного характеру в межах наданої компетенції, мають обов’язкову силу для громадян чи організацій, кому вони адресовані.

Ключові слова цього номіналу розпорядчого документа – “ПРОПОНУЮ:”, “ЗОБОВ’ЯЗУЮ:”.

Рішення – правовий акт діяльності колегій міністерств і відомств, рад тощо. Складається з констатуючої та розпорядчої частини (починається словом “ВИРІШИЛИ”, яке друкується великими літерами). **Рішення** можуть бути спільними актами, виданими декількома колегіальними чи такими, що діють на засадах одноосібності, державними органами, громадськими організаціями чи об’єднаннями тощо і можуть мати нормативний чи індивідуальний характер. Ключові слова цього номіналу розпорядчого документа –

“ВИРШИВ:” (виконавчий комітет); “ВИРШИЛА:” (Верховна Рада, колегія, рада директорів); “ВИРШИЛИ:” (у спільних рішеннях).

Протокол – найпоширеніший документ діяльності колегіальних органів, у якому фіксується місце, час і мета проведення зборів, конференцій, засідань, нарад, склад присутніх, зміст заслуханих доповідей, виступів, ухвали з обговорених питань.

Протокол може укладати офіційна компетентна особа, яка засвідчує той або інший факт (протокол санінспектора, автоінспектора). Змістом протоколу є об’єктивний опис якоїсь події або встановлення факту.

Протокол, як правило, складається під час засідання (стенографується або записується на плівку). Веде протокол призначений або обраний секретар зборів.

За обсягом протоколи поділяються на три групи:

1. Стислі, у тексті яких записано лише ухвали.
2. Повні, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. Стенографічні, де виступи записують дослівно.

У процесі роботи колегіального органу **протокол повинен бути оформлений впродовж п’яти днів**.

Прийняті рішення доводяться до виконавців у формі постанов, рішень, наказів, витягів з протоколу.

Витяг з протоколу – завірена копія частини тексту протоколу, у якій обов’язковою є вступна частина, а з основної частини виокремлюється текст потрібної позиції за формою: “СЛУХАЛИ”, “УХВАЛИЛИ”. Пункт “ВИСТУПИЛИ” зазвичай не зазначається. Завіряється витяг з протоколу підписом голови та секретаря (іноді – печаткою).

До інформаційних та довідково-аналітичних документів належать: *акти, договори, контракти, факси, телефонограми, доповідні записки, довідки, доручення, резюме*.

Акт – документ, складений однією або декількома особами що підтверджує встановлені факти або дії (законодавчі й адміністративні).

- **Законодавчі акти** містять рішення щодо законів, указів, постанов.

- **Адміністративні** складаються для підтвердження фактів, подій, вчинків, пов'язаних з діяльністю установ, підприємств та окремих осіб.

Договір (контракт) – угода сторін про встановлення й регулювання певних відносин, характер угоди, умови поставки, транспортування, упаковку й маркування, ціну, якість, оплату, гарантії, права й обов'язки. Він є основним правовим документом у відносинах між організаціями, двома чи більше партнерами.

Комерційні договори зберігаються 3 (три) роки по закінченні строку їхньої дії. Договори з іноземними партнерами необхідно зберігати не менше 10 (десяти) років.

Телефонограма – термінове повідомлення, яке передають адресату телефоном, коли треба терміново оповістити про засідання й наради, ділові зустрічі, зміни в запланованих діях. ***Для реєстрації телефонограм використовується спеціальний бланк, або за тією ж формою робиться запис у спеціальному журналі.***

Доповідна записка – документ, адресований керівнику підприємства, організації чи установи або вищестоящої організації, який містить виклад якого-небудь факту з висновками й пропозиціями.

Пояснювальна записка – документ, що пояснює зміст окремих документів, положень основного документа або причини будь-якої події. ***У пояснювальній записці окремі працівники можуть надавати пояснення своїм діям, поведінці та ситуаціям.***

Службова записка – документ, що використовується для внутрішньої переписки між структурними підрозділами в організації.

Довідка – документ інформаційного характеру, який засвідчує біографічні та юридичні факти, діяльність окремих службових осіб (робота, навчання, оплата праці тощо). Для зручності може бути підготовлена на бланках.

Доручення – документ про надання права конкретній особі на певні дії від імені підприємства чи окремої особи.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Охарактеризуйте організаційні документи.
2. Що таке інструкція?
3. Які розрізняють інструкції?
4. Які документи відносяться до розпорядчих?
5. Назвіть 2 найпоширеніших приклади розпорядчих документів.

6. Яку індексацію мають накази з основної діяльності та з особового складу?
7. Як відбувається документування діяльності колегіальних органів?
8. Назвіть особливості підготовки довідково-інформаційних та довідково-аналітичних документів.
9. Які види актів можете назвати?
10. Дайте визначення поняття «договір».
11. Скільки років зберігаються комерційні договори по закінченню строку дії?
12. Скільки років зберігаються договори з іноземними партнерами по закінченню строку дії?
13. Як називають термінове повідомлення, яке передають адресату телефоном?
14. В чому різниця між доповідною, пояснювальною та службовою записками?
15. Які довідки ви знаєте з власного досвіду?

ТЕМА 3. ДОКУМЕНТИ З ОСОБОВОГО СКЛАДУ.

1. Характеристика комплексу документів з особового складу.
2. Документування факту встановлення трудових відносин.
3. Документування факту припинення трудових відносин.
4. Вимоги до ведення та оформлення трудових книжок.

До особистих документів належать: паспорт, трудова книжка, військовий квиток, диплом, свідоцтво, атестат, посвідчення особи, документи про сімейний стан тощо.

До особових документів належать: заяви працівників про прийняття на роботу, звільнення чи переведення, автобіографія, резюме, атестаційні листи, подання про призначення на посаду.

Організаційно-розпорядча документація: статuti, положення, інструкції, правила, накази, розпорядження, листи, протоколи, акти та інші документи, що стосуються працівника.

Відповідно до статті 24 Кодексу законів про працю (КЗпП) України особа, яка працевлаштовується на роботу, зобов'язана подати **паспорт** або інший документ, що засвідчує особу, **трудова книжку** (у

разі якщо ж вона працевлаштовується вперше, диплом або інший документ про освіту чи професійну підготовку). Військовослужбовці, звільнені зі Збройних Сил України та інших військових формувань, повинні пред'явити **військовий квиток**. Особи, звільнені з місця відбування кримінального покарання, зобов'язані пред'явити **довідку про звільнення**.

У деяких випадках, передбачених законодавством, крім зазначених документів, особи, що працевлаштовуються, повинні подати, зокрема:

- документ про освіту та професійну підготовку;
- свідоцтво про народження;
- паспорт;
- ідентифікаційний номер фізичної особи;
- медичну довідку;
- посвідчення про приписку до призовної дільниці (призовники).

Відмова в прийнятті на роботу через ненадання особою документів, не передбачених законодавством, розцінюється як необґрунтована, що заборонено частиною першою статті 22 КЗпП.

Прийняття на роботу особи без паспорта відповідно до статті 200 Кодексу України про адміністративні правопорушення тягне за собою відповідальність у вигляді штрафу.

У разі прийняття на роботу іноземців за відсутності дозволу на працевлаштування з підприємства, незалежно від форми власності, стягується штраф за кожну таку особу в розмірі 50 неоподатковуваних мінімумів.

Термін випробування відповідно до статті 27 КЗпП не може перевищувати трьох місяців, а в деяких випадках за узгодженням з відповідним виборним органом первинної профспілкової організації – шести місяців. Термін випробування під час прийняття на роботу робітників не може перевищувати одного місяця. Не може бути встановлено термін випробування, зокрема: особам, які не досягли 18 років; молодим робітникам по закінченні професійних навчально-виховних закладів; молодим спеціалістам по закінченні вищих навчальних закладів (молоді спеціалісти, які працевлаштовуються в установленому порядку за направленням навчальних закладів); особам, звільненим у запас з військової або альтернативної (невійськової) служби.

Оформлення наказу про прийняття на роботу та внесення записів до трудової книжки. Досягнуті домовленості щодо умов трудового договору й дати початку роботи оформлюються наказом керівника підприємства, з яким прийнятий працівник повинен бути ознайомлений під розписку. У наказі (незалежно, у якій формі укладено трудовий договір) має бути продубльовано основні й додаткові умови трудового договору.

На підставі наказу кадрова служба (посадова особа, відповідальна за кадрове діловодство) вносить відповідні записи до облікових документів і в трудову книжку.

Відповідно до норм статті 38 КЗпП України працівник має право розірвати договір, укладений на невизначений термін, попередивши про це власника або уповноважений ним орган письмово за два тижні.

Працівник також має право відкликати заяву про звільнення до настання двотижневого терміну, зафіксувавши факт подання такої заяви власникові або уповноваженому ним органу, наприклад вислати поштою.

Звільнення за ініціативою роботодавця передбачає такі причини:

- зміни в організації виробництва й праці, у тому числі ліквідація, реорганізація, банкрутство або перепрофілювання підприємства, організації, установи, скорочення чисельності або штату працівників роботи (пункт 1 статті 40 КЗпП);

- виявлено невідповідність працівника займаній посаді або виконуваній роботі внаслідок недостатньої кваліфікації або стану здоров'я, які перешкоджають продовженню відповідної роботи (пункт 2 статті 40 КЗпП);

- систематичне невиконання працівником без поважних причин обов'язків, покладених на нього трудовим договором або правилами внутрішнього трудового розпорядку, якщо до працівника раніше застосовувалися заходи дисциплінарного або громадського стягнення (пункт 3 статті 40 КЗпП);

- прогул (у тому числі відсутність на роботі більше трьох годин впродовж робочого дня) без поважних причин (пункт 4 статті 40 КЗпП);

- нез'явлення на роботу впродовж більш як чотирьох місяців підряд внаслідок тимчасової непрацездатності (пункт 5 статті 40 КЗпП);

- поновлення на роботі працівника, який раніше виконував роботу (пункт 6 статті 40 КЗпП);
- поява на роботі в нетверезому стані, у стані наркотичного або токсичного сп'яніння (пункт 7 статті 40 КЗпП);
- вчинення за місцем роботи розкрадання майна власника, встановленого вироком суду, що набрав законної сили чи постановою органу, до компетенції якого входить накладання адміністративного стягнення або застосування заходів громадського впливу (пункт 8 статті 40 КЗпП).

Під час звільнення працівника за іншими пунктами статті 40 КЗпП необхідно дотримуватися юридично обґрунтованих підстав для видання наказів. Так, для наказу про звільнення за прогул без поважних причин обов'язковими підставами є акт про прогул, пояснювальна записка працівника; для наказу про звільнення за появу на роботі в нетверезому стані – акт та медична довідка про перебування працівника в нетверезому стані.

Працівники, які безпосередньо обслуговують грошові або матеріальні цінності, можуть бути звільнені, крім загальних підстав, передбачених статтею 40 КЗпП, також у разі втрати довір'я до них.

Звільнення за пунктом 3 статті 41 можливе в разі вчинення аморального вчинку, несумісного з продовженням роботи, як під час виконання трудових обов'язків, так і в громадських місцях або в побуті.

Звільнення з ініціативи роботодавця не допускається в період тимчасової непрацездатності працівника (крім звільнення за пунктом 5 статті 40 КЗпП), а також у період перебування його у відпустці. Це правило не поширюється на випадок повної ліквідації (банкрутства) підприємства, організації, установи.

У день звільнення працівника кадрова служба видає йому трудову книжку з внесенням до неї записів про звільнення та про час, термін і місце підвищення кваліфікації, перепідготовки тощо впродовж останніх двох років перед звільненням та копію наказу про звільнення. Отримання трудової книжки працівник засвідчує підписом у Книзі обліку руху трудових книжок і вкладок до них та в особовій картці за формою П-2, затвердженою Наказом Державного комітету статистики України № 495/656 від 25 грудня 2009 р.

Одночасно в особовій картці робиться запис про дату та причини звільнення, який теж засвідчується підписом працівника; бухгалтерія видає працівникові належні йому суми на день звільнення.

Особова справа працівника – це комплект документів, які містять у собі біографічні дані працівника, відомості щодо його освіти, роботи до прийняття на підприємство, в установу, організацію, відомості про військову службу, сімейний стан, місце проживання, відомості про державні нагороди (відзнаки), накладання й зняття стягнень, а також інші документи, зокрема накази, характеристики тощо.

Особова справа відповідно до вимог має містити такі документи (розміщуються в хронологічній послідовності):

- внутрішній опис документів справи;
- доповнення до особового листка з обліку кадрів;
- заяву про прийняття на роботу (трудовий договір, укладений у письмовій формі або контракт);
- особовий листок з обліку кадрів (персоналу);
- автобіографію;
- документи про освіту (копії);
- характеристики або рекомендаційні листи;
- копії наказів про призначення, переведення, звільнення працівника, витяги з групового наказу;
- документи про атестацію;
- інші документи.

Трудова книжка – основний документ про трудову діяльність працівника (стаття 48 КЗпП). Вона не повинна містити неправильних або неточних записів. Від записів у трудовій книжці залежить право працівника на пільги під час призначення пенсій, виплати за вислугу років, додаткова щорічна відпустка (статті 7 і 8 Закону України “Про відпустки” від 15.11.1996 р. № 504/96-ВР (із змінами й доповненнями станом на 21 грудня 2010 року).

Тому під час її заповнення важливо не допускати помилок. Трудова книжка має бути оформлена згідно Інструкції про порядок ведення трудових книжок працівників, затвердженою Наказом Міністерства праці, Міністерства юстиції та Міністерства соціального захисту населення України № 58 від 29.07.1993 р. (із змінами, внесеними згідно з Наказом Мінпраці № 29 від 26.03.1996 Наказами Міністерства праці та соціальної політики № 259/34/5 від 08.06.2001, № 266/118/5 від 24.09.2003) (далі – Інструкція).

Відповідальність за організацію ведення обліку, зберігання й видачу трудових книжок несе керівник підприємства, який своїм наказом (розпорядженням) призначає спеціально уповноважену особу, відповідальну за своєчасне й правильне заповнення трудових книжок, їхній облік, зберігання й видачу. За порушення встановленого порядку ведення обліку, зберігання й видачі трудових книжок посадові особи несуть дисциплінарну відповідальність, а в передбачених законодавством випадках іншу відповідальність, у тому числі адміністративну згідно зі статтею 41 Кодексу України про адміністративні правопорушення. Записи в трудову книжку вносяться акуратно кульковою або пір'яною ручкою.

Печатка в розділі “Відомості про роботу” ставиться лише під час оформлення звільнення з організації після підпису керівника або особи, відповідальної за ведення трудових книжок.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Охарактеризуйте комплекс документів з особового складу.
2. Як відбувається документування факту встановлення трудових відносин?
3. Як відбувається документування факту припинення трудових відносин?
4. Дайте загальну характеристику кадрових документів.
5. Які існують вимоги до ведення та оформлення трудових книжок?
6. Назвіть основні кадрові документи.
7. Чим відрізняються особисті та особові документи?
8. Оформлення наказів з особового складу.
9. Трудовий договір.
10. Оформлення і ведення трудової книжки.
11. Яку індексацію мають накази з основної діяльності та з особового складу?
12. Які документи необхідно подати до відділу кадрів для працевлаштування?
13. Чим різняться контракт та трудовий договір, колективний договір?
14. На підставі яких документів вносяться відповідні записи до облікових документів і в трудову книжку?
15. Напишіть заяву на прийом на роботу і для звільнення.

ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ, ЗАСАДИ СИСТЕМАТИЗАЦІЇ ТА ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ.

1. Сутність документообігу.
2. Особливості обробки вхідних документів.
3. Документообіг внутрішніх та вихідних документів.
4. Реєстрація документів.
5. Поняття про номенклатуру справ.
6. Формування та оперативне зберігання справ.
7. Підготовка справ до подальшого зберігання та передача до архіву.

Документообіг – рух службових документів на підприємствах, у тому числі туристичних, від дати їхнього створення або отримання до дати завершення виконання або відправки.

Вимоги до документообігу:

- прямоточність (проходження через найменшу кількість інстанцій та виключення повернення);
- вибірковість розподілу між керівниками та спеціалістами відповідно до функцій;
- подібність маршруту;
- одноразовість виконання кожної операції.

Основними типами документів, які складають централізований документообіг є:

- **вхідні** – документи, що надходять в організацію;
- **вихідні** – документи, призначені для відправлення в інші організації;
- **внутрішні** – документи, створені в організації й не призначені для виходу за її межі.

Документообіг на підприємстві, в організації, установі проходить за такими етапами:

- обробка документів, які надходять в організацію;
- попередній розгляд документів;
- реєстрація документів;
- організація раціонального руху документів всередині організації, у тому числі доведення документів до виконавців, контроль за їхнім виконанням, проходження узгодження й підпису проектів документів;

- обробка виконаних документів і їхнє відправлення.

Документообіг здійснюється у вигляді потоку документів між:

- тими, хто аналізує та продукує інформацію або приймає рішення (керівники підприємства та підрозділів, спеціалісти та кваліфіковані працівники);
- пунктами технічного опрацювання документів в організації (секретар керівника, канцелярія, архів).

Документопотік – це потік документів, які циркулюють між пунктами опрацювання і створення інформації (керівниками організації і структурних підрозділів, спеціалістами) і пунктами технічного опрацювання документів (секретаріатом, канцелярією та інше).

Вхідний документ – документ, що надійшов на підприємство, в організацію, установу, у якій він здійснює певний рух з метою його виконання.

Із вхідними документами виконують такі операції:

- реєстрація;
- розгляд керівництвом і видача резолюцій;
- ознайомлення у структурному підрозділі й виконання;
- контроль за виконанням, який включає постановку документів на контроль;
- відслідковування процесу виконання;
- укладання ділових звітів для керівництва;
- зняття виконаних документів із контролю.

Конверти зберігаються й додаються до документів у разі, коли лише за конвертом можна встановити адресу відправника, час відправлення та одержання документа або коли в конверті відсутні окремі документи чи встановлено невідповідність номерів документів номерам на конверті.

Неправильно оформлені (непідписані, незасвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику або пересилаються адресатові.

Попередній розгляд документів має здійснюватися в день одержання або в перший робочий день у разі надходження їх у неробочий час.

Доручення органів вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

Внутрішній документ – офіційний документ, що не виходить за межі організації, яка його підготувала.

Зазвичай реєстрація внутрішнього документа здійснюється вже після його затвердження, і завданням діловодства є його доведення до уваги всіх зацікавлених посадових осіб та здійснення контролю його виконання.

Вихідний документ – офіційний документ, що відправляється з підприємства, організації, установи.

До основних процедур опрацювання вихідних документів належать:

- розробка проекту документа у структурному підрозділі;
- узгодження проекту документа у структурних підрозділах організації;
- затвердження документа керівництвом;
- реєстрація документа;
- опрацювання документа.

Вихідні документи, у тому числі виготовлені на персональному комп'ютері, **обробляються й надсилаються централізовано в день їхнього одержання від структурних підрозділів або не пізніше наступного робочого дня.**

Не допускається надсилання або передача документів без їхньої реєстрації в канцелярії.

Під час приймання від виконавців вихідних документів обов'язково перевіряється:

- правильність оформлення документа й розміщення на ньому всіх реквізитів;
- правильність зазначення адреси;
- наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;
- наявність віз на копії документа, що залишається у справах підприємства, організації чи установи;
- наявність на документі відмітки про додатки;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

На оригіналах документів, які підлягають поверненню, на верхньому правому полі першої сторінки ставиться штамп “Підлягає поверненню”.

Документи, що надсилаються одночасно одному й тому ж адресату, вкладаються в один конверт. На конверті проставляються реєстраційні номери всіх документів, які знаходяться в конверті.

У реєстраційній картці або в журналі зазначаються номер вихідного документа, дата реєстрації, заголовок (короткий зміст) документа й номер справи, у якій буде зберігатися його копія.

Документи, які доставляє кур'єр, передаються місцевим адресатам під розписку в розносній книзі.

Оригінали наказів, планів, звітів, протоколів тощо залишаються на підприємствах, в організаціях чи установах, які є авторами цих документів. В інші установи надсилаються їхні завірнені копії.

Реєстрація документа – це фіксування факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовного позначення – реєстраційного індексу – з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Основним принципом реєстрації документів є однократність: *вхідні – у день надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у неробочий час, створювані – у день підписання або затвердження. У разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу в інший він повторно не реєструється.*

Документи реєструються в межах груп залежно від назви виду, автора й змісту. Номенклатура справ – це обов'язковий систематизований і проіндексований перелік найменувань справ, створюваних у діловодстві підприємства, організації чи установи, оформлений у відповідному порядку із зазначенням термінів зберігання справ (*наприклад, 50 років зберігаються трудові книжки*).

Номенклатура справ є обов'язковим для кожного підприємства, організації чи установи документом, який складається для створення єдиної системи формування справ, забезпечення їхнього обліку, швидкого розшуку документа за його змістом та видом, відбору документів на державне зберігання в процесі діловодства.

Є три види номенклатур справ: типова, примірна та індивідуальна.

Типова номенклатура справ встановлює типовий склад справ для підприємств, організацій, установ, однорідних за характером діяльності, з єдиною системою індексації і є нормативним актом.

Примірна номенклатура справ встановлює примірний склад справ для підприємств, організацій, установ, однорідних за характером діяльності, але різних за структурою, і має рекомендаційний характер.

Типові й примірні номенклатури справ розробляються органами вищого рівня для мережі організацій, що належать до сфери управління підприємств (організацій, установ), і використовуються ними як методичні посібники під час складання індивідуальних номенклатур справ.

Незалежно від наявності типової чи примірної номенклатури справ кожне підприємство, організація, установа повинні мати **індивідуальну номенклатуру справ**.

Індивідуальна номенклатура справ підприємств (організацій, установ) складається з номенклатур справ окремих структурних підрозділів.

Кожна справа, включена до номенклатури справ, повинна мати умовне позначення (арабськими цифрами) – **індекс**.

Індекс справи структурного підрозділу складається з індексу структурного підрозділу (за штатним розписом або класифікатором структурних підрозділів) та порядкового номера в межах підрозділу. У разі наявності у справі томів (частин) індекс ставиться на кожному томі із зазначенням: т. 1, т. 2 тощо.

Формування справ – це групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури справ.

Під час формування справ варто дотримуватися таких правил:

- групувати у справи тільки оригінали (у разі їхньої відсутності – засвідчені в установленому порядку копії);
- групувати у справи документи одного діловодного року (за винятком особових, судових, перехідних справ). Особові справи формуються впродовж усього часу роботи особи на підприємстві (в організації, установі);
- групувати у справи окремо документи постійного й тимчасового термінів зберігання.

Як виняток, коли цього вимагає специфіка роботи підприємства (організації, установи), документи постійного й тимчасового термінів зберігання, пов'язані з вирішенням одного питання, можуть групуватися впродовж діловодного року в одну справу. Після закінчення діловодного року або перед передачею справи в архівний

підрозділ підприємства (організації, установи) документи мають бути розкладені за окремими справами згідно з номенклатурою:

- в одній справі документи постійного, в іншій – документи тимчасового терміну зберігання;

- включати до справи документи тільки з одного питання або групи споріднених питань, що становлять єдиний тематичний комплекс, спочатку ініціативний документ, а потім всі інші в логічній послідовності;

- якщо документи за своїм змістом і терміном зберігання не можуть бути згруповані у справі, передбачені номенклатурою, заводиться нова справа з обов'язковим внесенням її найменування та терміну зберігання в діючу номенклатуру справ;

- документи, створені за допомогою персонального комп'ютера, групуються у справи на загальних підставах;

- справа не повинна перевищувати 250 аркушів (30–40 мм завтовшки).

Документи всередині справи групуються в хронологічному чи логічному порядку або в їхньому поєднанні.

Підготовка документів до передачі в архівний підрозділ підприємства (організації, установи) включає:

- експертизу цінності документів;
- оформлення справ;
- складання описів справ;
- передачу справ до архівного підрозділу підприємства (організації, установи) і забезпечення схоронності документів.

Архів – установа або структурний підрозділ, що організовує відбір, накопичення, облік, зберігання, використання документів та діє на підставі Закону України “Про національний архівний фонд і архівні установи” № 3814-XII від 23.12.1995 (із змінами станом на 22.12.2006).

Закінчені діловодством справи постійного й тривалого терміну зберігання разом з реєстраційними журналами, контрольно-обліковими картками на документи передаються в архівний підрозділ підприємства (організації, установи) через два роки після завершення їх у діловодстві (наприклад, справи за 2007 рік передаються в архівний підрозділ у 2010 році). Прийом-передача кожної справи здійснюється працівником архіву в присутності працівника, відповідального за діловодство.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. В чому полягає сутність документообігу.
2. Назвіть основні типи документів, які складають централізований документообіг.
3. В чому різниця вхідних, внутрішніх та вихідних документів?
4. У якому випадку конверти зберігаються й додаються до документів?
5. Коли має здійснюватися попередній розгляд документів?
6. Які документи розглядаються керівником негайно?
7. Без чого не допускається надсилання або передача документів?
8. Коли реєструються документи?
9. Що застосовується для реєстрації всіх документів?
10. Дайте визначення поняттю «єдина реєстраційно-контрольна картка».
11. Коли допускається журнальна форма реєстрації документів рік?
12. Що значить поняття «номенклатура справ»?
13. Назвіть три види номенклатури справ.
14. Як відбувається формування та оперативне зберігання справ?
15. Як відбувається підготовка справ до подальшого зберігання та передачі до архіву.

ТЕМА 5. ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ЗАКЛАДІВ.

1. Основна термінологія туристичних агентств.
2. Особливості документального оформлення обслуговування туристів.

Туроператор – суб'єкт підприємництва, який здійснює діяльність з формування, просування й реалізації туристичного продукту.

Турагент – суб'єкт підприємництва, який здійснює діяльність з просування й реалізації безпосередньо туристам туристичного продукту, сформованого туроператором, а також надання послуг з розміщення, харчування, перевезення, екскурсійного, інформаційного та іншого обслуговування, необхідного для реалізації туристичного продукту туроператора.

Турагент є посередником між туроператором і туристом. Турагент – це юридична або фізична особа (підприємець), яка за певний відсоток (10% – середня агентська винагорода) здійснює на основі ліцензії діяльність з просування й реалізації сформованого туроператором туру (туристичного продукту) на підставі договорів (агентських угод).

Турагенти укладають угоди з туроператорами, які називаються **агентські угоди**, за цими угодами до їх обов'язків входить відповідати за правильне оформлення документів та своєчасну оплату турів. На підставі цих угод продаються тури цих туроператорів.

Наприклад, якщо турагенство укладе договір з ТРГ, то воно отримує логіни та паролі всіх туроператорів, з якими укладено договори ТРГ, і сплачує 1% від продаж.

Підприємницька діяльність в туристичній галузі може бути пов'язана із реєстрацією фізичної особи-підприємця або юридичної особи.

Юридична особа – організація, підприємство, установа, що має відокремлене майно, може від свого імені набувати майнових та особистих немайнових прав та виконувати обов'язки, бути позивачем і відповідачем у суді, господарському суді.

Підприємець – особа, наділена правом займатися індивідуальною трудовою діяльністю в матеріальних інтересах із дотриманням юридичних прав та обов'язків у трудовому праві.

Відповідно до Закону України «Про підприємництво», Постанови Кабінету Міністрів України від 25 травня 1998 р. № 740 «Про порядок державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності» вироблена система дій для організації та реєстрації приватної трудової діяльності.

Для того, щоб стати суб'єктом підприємницької діяльності із створенням юридичної особи, треба підготувати наступні документи.

1. Рішення власника (власників) майна або уповноваженого ним (ними) органа про створення юридичної особи (окрім приватного підприємства). Якщо власників або уповноважених ними органів два і більше, таким рішенням є установчий договір, а також протокол установчих зборів у випадках, передбачених законом.

2. Статут, якщо відповідно до законодавства це необхідно для створюваної організаційно-правової форми суб'єкта підприємницької діяльності.

3. Реєстраційну картку встановленого зразка, що є одночасно заявою про державну реєстрацію.

4. Довідку банківської установи, що свідчить про внесення статутного фонду суб'єкта частки, передбаченої законодавством.

5. Документ, що засвідчує внесення сплати за державний запис (реєстрацію).

6. Заяву на ім'я заступника голови міськдержадміністрації (районної) з проханням про реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності.

7. Якщо засновником (одним із засновників) є іноземна юридична особа, то нею надається документ, що свідчить про її реєстрацію та місцезнаходження, розмір та порядок утворення статутного фонду, порядок розподілу прибутків та збитків, склад та компетенцію органів товариства та порядок прийняття рішень, включаючи перелік питань, з яких необхідна одностайність або кваліфікована більшість голосів, порядок внесення змін до установчих документів та порядок ліквідації та реорганізації товариства.

Одним із найголовніших прав суб'єктів підприємництва – юридичних осіб – є виключне право на фірмове найменування (право на фірму). Воно означає, що тільки власнику належить право використовувати фірмове найменування у підприємницькій діяльності різними способами, зокрема під час реклами діяльності чи товарів, як елемента знака для товарів і послуг, передавати право використання найменування іншими особами. Це право регулювалося і регулюється нині (у тій мірі, в якій воно не суперечить законодавству України) Положенням про фірму. Так, ст. 6 цього Положення вказує: «Фірма ... повинна містити вказівки, необхідні для вирізнення підприємства серед однорідних підприємств (спеціальне найменування, номер і т.п.)». Тим самим підкреслюється спрямованість на індивідуалізацію комерційної організації в господарському обороті, відмінність її від інших подібних організацій.

Закон України «Про підприємництво» і Цивільний кодекс України не розкривають змісту фірмового найменування комерційної юридичної особи. Деякі спеціальні вимоги містяться у законах України «Про господарські товариства» та «Про підприємства в

Україні» стосовно як у цілому цих комерційних юридичних осіб, так і окремих їх видів. Відповідно до пункту 2 статті 9 Закону України «Про підприємства в Україні» у найменуванні підприємства визначається його назва (завод, фабрика, майстерня і т.п.), вид (індивідуальне, сімейне, приватне, колективне, державне) та інше.

У статут можуть включатися положення, пов'язані з особливостями діяльності підприємства. Так, відповідно до статті 2 Закону України «Про господарські товариства» найменування товариства повинно містити зазначення виду товариства, для повних та командитних (неповних) товариств – прізвища (найменування) учасників товариства, а також інші необхідні відомості. Найменування товариства міститься в установчих документах товариства. У частині 3 цієї статті міститься спеціальна заборонна норма: найменування товариства не може вказувати на приналежність товариства до відповідних міністерств, відомств і громадських організацій.

У діловодстві статут визначається як правовий акт, що є зведенням правил, які регулюють діяльність організацій, установ, товариств, громадян, їхніх відносини з іншими організаціями та громадянами, права та обов'язки в певній сфері державного управління або господарської діяльності.

За групами статуту поділяються на типові (загальні) та індивідуальні. Індивідуальні розробляються для певної організації шляхом конкретизації типових статутів і затверджуються вищою установою, якій підлягають підприємства, організації тощо. Статут після затвердження підлягає обов'язковій реєстрації в органах Міністерства фінансів України.

Реквізити: а) гриф затвердження вищою установою чи органом управління; б) назва виду документа (статут); в) заголовок; г) текст; д) відмітки про погодження та реєстрацію; е) дата.

Структура тексту: а) загальні положення; б) мета і завдання діяльності; в) функції; г) утворення й використання коштів; д) майно підприємства; е) управління; є) створення та використання пайового фонду; ж) членство; з) права і обов'язки; і) звіт, звітність і контроль; ї) виробничо-господарська, зовнішньоекономічна діяльність.

Громадяни, які мають намір здійснювати підприємницьку діяльність без створення юридичної особи, подають такі документи: а) реєстраційну картку (яка водночас є заявою про державну реєстрацію); б) копію довідки про присвоєння ідентифікаційного

номера фізичної особи – платника податків та інших обов'язкових платежів; в) документ, що засвідчує внесення сплати за державну реєстрацію (квитанція або платіжне доручення); г) дві фотокартки; місцезнаходженням суб'єкта підприємницької діяльності – юридичної особи – на дату державної реєстрації може бути: а) місцезнаходження (проживання) одного із засновників або б) місцезнаходження за адресою, що підтверджується договором про передачу засновникові у власність (або користування) частини приміщення (договір купівлі-продажу, обміну, дарування, оренди, лізингу, безоплатного користування майном, про спільну діяльність, установчий договір тощо).

Установчі документи подаються в трьох примірниках (із них два – оригінали). Реєстрація проводиться протягом п'яти робочих днів з дня надходження документів. Суб'єкт підприємницької діяльності зобов'язаний повідомити про створення та ліквідацію підрозділів за місцем своєї державної реєстрації шляхом внесення відповідних додаткових відомостей до реєстраційної картки суб'єкта підприємницької діяльності.

Після реєстрації підприємницької діяльності слід: а) стати на облік в міському управлінні статистики; б) нотаріально посвідчити статут та установчий договір з відміткою держадміністрації району (міста); в) стати на облік у Пенсійному фонді; г) стати на облік у фонді зайнятості; д) стати на облік у податковій інспекції району (міста); е) відкрити розрахунковий рахунок у банківській установі; є) одержати дозвіл на виготовлення печатки в районному відділі внутрішніх справ; ж) повідомити орган державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності про присвоєння ідентифікаційного коду.

Право на здійснення підприємницької діяльності є одним з конституційних прав громадянина. Згідно ст. 42 Конституції України кожен має право на підприємницьку діяльність, яка не заборонена законом.

Відповідно до п. 1 ст. 50 Цивільного кодексу України право займатися підприємницькою діяльністю має фізична особа з повною цивільною дієздатністю, яка досягла 18 років. Здійснювати таку діяльність можна тільки за умови її державної реєстрації. Після реєстрації громадянин набуває статусу Фізичної особи-підприємця. Процедури: а) зареєструватись в райвиконкомі; б) податкова – служба

– обрати податок; в) Пенсійний фонд – заплатити єдиний соціальний внесок.

Займатися підприємницькою діяльністю чинне законодавство не дозволяє: не можуть суміщати свою діяльність з підприємницькою окремі категорії державних службовців (включаючи військовослужбовців, які перебувають на дійсній службі), працівники органів прокуратури, СБУ, МВС, судів та інших урядових органів, а також особи, яким здійснювати певні види діяльності заборонено рішенням суду.

У заяві (затвердженій наказом Мін'юсту України від 18.11.2016 р. № 3268/5, який вступив в силу 23.11.2016 р.) наводяться такі відомості про особу, яка має намір стати ФОП: прізвище, ім'я, по батькові, реєстраційний номер облікової картки платника податків (ІНПП – Ідентифікаційний номер платника податку), місце проживання (прописки), види діяльності, реквізити для зв'язку. Паспортні дані відображають лише громадяни, які відмовилися від присвоєння ідентифікаційного номера. Заява пишеться українською мовою.

Назву основного виду діяльності та її код вказують згідно з Класифікацією видів економічної діяльності ДК 009: 2010:

79.11 Діяльність туристичних агентств

А також та додаткові:

79.90 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність.

65.11 Страхування життя.

52.29 Інша допоміжна діяльність в сфері транспорту.

47.99 Інші види роздрібної торгівлі поза магазинами.

Законодавство не обмежує кількість видів діяльності, які відображають в формі заяви. Рекомендуємо вказувати ті види діяльності, якими ви реально будете займатися відразу або найближчим часом. Додатковий вид можна внести в будь-який час шляхом внесення змін до реєстраційних даних.

Процедура реєстрації ФОП визначена Законом № 755. Поряд з держреєстраторами надавати зазначені адміністративні послуги з 01.01.2016 р. можуть також органи місцевого самоврядування, місцеві держадміністрації та нотаріуси.

Для реєстрації в електронному виді потрібно зайти на Реєстраційний портал і дотримуватися наведених там інструкцій.

При подачі документів особисто громадянин зобов'язаний пред'явити паспорт. Якщо документи подає уповноважена особа, вона пред'являє свій паспорт та довіреність, оформлену у нотаріуса із зазначенням повноважень. У разі ж направлення документів поштою необхідно нотаріально засвідчити підпис фізичної особи на реєстраційній картці.

Документи потрібні для держреєстрації:

Фізособа може одночасно із заявою про держреєстрацію подати заяву про обрання спрощеної системи оподаткування. При цьому має право обрати тільки 1, 2 або 3-ї групи за ставкою 4% без ПДВ.

Якщо документи подаються особисто, заявник пред'являє свій паспорт громадянина України або тимчасове посвідчення громадянина України, або паспортний документ іноземця, або посвідчення особи без громадянства, або свідоцтво на постійне або тимчасове проживання.

Документи в паперовій формі приймаються за описом, примірник якого в день надходження документів видається заявнику з відміткою про дату отримання документів.

Реєстрація платника єдиного податку здійснюється шляхом внесення записів до Реєстру платників єдиного податку, який веде ДФС. Державна податкова служба – вибір єдиного податку - фіксований податок або загальну систему – % від прибутку.

Постановка на облік в якості платника єдиного податку новостворених підприємців може бути здійснена протягом двох робочих днів з дати отримання органом ДФС від держреєстратора електронної заяви, виготовленого шляхом сканування, одночасно з відомостями з реєстраційної картки ф. 10 на проведення державної реєстрації підприємця.

При цьому в Єдиному держреєстрі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців будуть міститися такі відомості про підприємця:

- дата подачі заяви про обрання спрощеної системи оподаткування та дата направлення електронної копії такої заяви до органу УКРІНФОРМ, якщо воно подано як додаток до реєстраційної картки;
- податкова адреса суб'єкта господарювання;
- обрана група платників єдиного податку;
- обрані види діяльності згідно з КВЕД ДК 009: 2010 (для платників єдиного податку першої і другої груп).

Якщо підприємець спочатку планує працювати за загальною системою оподаткування, ніяких заяв до податкової служби подавати не потрібно. Однак до моменту отримання доходів від підприємницької діяльності слід зареєструвати в податковій інспекції Книгу обліку доходів і витрат, в якій буде вестися облік результатів господарської діяльності. Якщо розрахунки будуть здійснюватися готівкою, в податковій інспекції необхідно зареєструвати реєстратори розрахункових операцій.

Якщо підприємець хоче відразу стати платником податку на додану вартість, він також може при реєстрації в якості підприємця до заповненої реєстраційної картки ф. 10 прикласти реєстраційну заяву про добровільну реєстрацію як платника ПДВ. Відсканована копія такої заяви разом з відомостями з реєстраційної картки передається держреєстратором органу ДФС. Відомості про дату подання реєстраційної заяви про добровільну реєстрацію як платника ПДВ та датою напрямки електронної копії заяви до органу УКРІНФОРМ (якщо заяву подано як додаток до реєстраційної картки) будуть внесені до Єдиного держреєстру. Свідоцтв платників ПДВ вже не видають.

Для туроператорів статутними документами є ліцензія на право здійснення туроператорської діяльності, видавана строком на три роки Міністерством економічного розвитку і торгівлі, а також сертифікати якості та сертифікати відповідності державним стандартам послуг, пропонованих туроператором.

Щорічно турагенти укладають угоди з Туристичними операторами підчас семінарів та ін. Угоди укладають на рік, а через рік пролонгують (продовжують) або скасовують. Агенські угоди укладають в двох екземплярах. Сенс агентських договорів у встановленні співпраці між туроператорами і турагентом з просування і реалізації туристичного продукту. Предметом агентського договору є просування і реалізація турпродуктів турагентствами під власну відповідальність на регіональному ринку, вчасно проводити оплату реалізованих турів туроператору, повідомляти необхідну інформацію про туристів і передавати необхідні для оформлення поїздки документи. З іншого боку, туроператор гарантує якісну реалізацію проданих через агентство турів та виплату турагенту його комісійної винагороди.

У змісті агентського договору, так само як і в договорі з постачальниками містяться пункти прав і обов'язків, відповідальності

сторін, умов набрання чинності, пролонгації та розірвання даного договору.

Крім агентського договору, сферу відносин туроператора і агентів можуть регламентувати:

спеціальні пропозиції - регулярно розсилається туроператором інформація про зміну умов, термінів або вартості турів;

підтвердження бронювання - документ, який є гарантією того, що туроператор реалізує умови туру, заявлені агентом і містить детальну інформацію про майбутній турі (з перерахуванням всіх його умов);

цінові програми та конфіденційні тарифи туроператора;

стоп-листи (або stop-sales) – містять інформацію про готелі або турах, продаж яких на вказані дати закінчена;

рахунки на оплату – виставляються турагентам для негайної оплати заявлених і підтверджених туроператором умов поїздки (найчастіше, для зменшення колічесовмещает підтвердження бронювання і рахунок на оплату в одному документі).

Підчас документального оформлення обслуговування туристів документи використовують три групи документів:

1. Документи для замовлення туристської послуги (замовлення, лист бронювання, підтвердження бронювання).

2. Документи для клієнта (договір, путівка, ваучер, страховий поліс, квиток на транспорт).

3. Документи, що підтверджують особу туриста (паспорт, доручення на дітей і т. п.).

Договір (контракт) на надання туристичних послуг укладається між суб'єктами туристичної діяльності, а також між ними й споживачами туристичного продукту (туристами). Він повинен визначити:

а) обсяг, умови та якість надання послуг;

б) порядок оплати та розрахунків;

в) термін дії;

г) права та обов'язки сторін;

д) відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору.

Договір (контракт) укладається в письмовій формі, скріплюється підписами сторін і печаткою.

Перелік документів, які видаються туристу перед здійсненням туру, не є стабільними. Деякі, які безпосередньо з них отримує турист, залежить від маршруту, який він обрав, країни подорожі, часу перебування в цій державі. Але є документи, які видаються незалежно від вище перерахованих причин. Серед цих документів наступні.

Путівка фірми, яка направляє (або туристична путівка) – це документ, який підтверджує сплату передбачених програмою послуг, які являються формою строгої звітності.

В путівці вказується прізвище, ім'я по батькові осіб, які подорожують, країна і місто, куди направляються туристи, місце перебування (готель, її рівень), траса маршруту, перелік основних послуг, які надаються туристу, термін дії туру, ціна, опис маршруту та ін. дані, які є індивідуальними в кожному окремому випадку.

Туристичний ваучер – це документ, на основі якого відбувається обслуговування іноземних туристів та взаєморозрахунок з фірмою.

Під час документального оформлення обслуговування туристів документи використовують три групи документів:

1. Документи для замовлення туристської послуги (заявка або лист бронювання (оферта), підтвердження бронювання (акцепт)).

2. Документи для клієнта (договір на туристичне обслуговування, путівка, ваучер, страховий поліс, проїзні документи).

3. Документи, що підтверджують особу туриста (паспорт, доручення на дітей і т. п.).

Перелік документів стосовно конкретного запиту залежить від різних факторів: набір послуг, вид туру, країна призначення, індивідуальний чи груповий тур, наявність подорожуючих дітей і т. д., і повинні відповідати нормативно-правовим документам України й країни (країн) призначення.

Посольства розвинутих країн для одержання в'їзної візи ввели вимогу обов'язкового страхування. Під час подорожей у країни, неблагополучні у відношенні особливо небезпечних захворювань (чума, холера, жовта лихоманка й ін.), туристам має

видаватися **“Пам’ятка громадянам, що від’їжджають у країни, неблагополучні по особливо небезпечних інфекціях”**.

Коли турист здійснює подорож за кордон, він повинен мати при собі **закордонний паспорт**. Це документ, який надає право виїзду і в’їзду в країну перебування. Якщо турист виїжджає з дітьми, на них повинен бути такий же документ. В залежності від країни подорожі оформлюється віза, яка дозволяє в’їзд у визначену країну. Є країни, в яких в аеропорту ставиться штамп, який підтверджує право перебування в країні і який є візою. **Біометричний паспорт** (основна відмінність – електронний чип) забезпечує безвіз громадянам України до багатьох країн Євросоюзу. Дорослим видається на 10 років, дітям – на 4 роки, з 14 років діти здають відбитки пальців.

Заявка містить відомості про намір придбати ті чи інші турпослуги. Заявка або **лист бронювання туру** має бути відправлений онлайн, факсимільними або електронними засобами зв’язку. Лист бронювання оформляється після отримання оплати (мінімальна – 30% від вартості туру) в гривнях та на підставі закордонного та цивільного паспортів.

Лист бронювання є офертою – пропозицією про укладення договору, а підтвердження замовлення – акцептом туроператора і може бути у виді платіжного доручення, яке відправляється впродовж 5 днів.

Згідно з Законом України “Про туризм”, реалізація туристичного продукту здійснюється на підставі договору. За **договором на туристичне обслуговування**, одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов’язується забезпечити надання за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичний продукт). До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов’язання. Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій (електронній) формі відповідно до закону. До укладання договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про: основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних/в’їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в’їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі

інформацію щодо термінів їхнього оформлення; медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздці; туроператора (турагента), його місцезнаходження й поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів; розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

Договір на туристичне обслуговування – юридичний документ, який визначає взаємовідносини туриста з фірмою, яка обслуговує. Він є основним документом для пред'явлення туристом претензій до фірми і посвідченням його в судовому порядку.

Коли турист здійснює подорож за кордон, він повинен мати при собі **закордонний паспорт**. Це документ, який надає право виїзду і в'їзду в країну перебування. Якщо турист виїжджає з дітьми, на них повинен бути такий же документ. Він називається **проїзним документом**.

В залежності від країни подорожі оформлюється **віза**, яка дозволяє в'їзд у визначену країну. Є країни, в яких в аеропорту ставиться штамп, який підтверджує право перебування в країні і який є візою.

В залежності також від держави, маршруту і способу шляху туристу видається **авіаквиток**, – документ, який є дозволом добиратися мандрівнику шляхом, який він обрав, і безпосередньо користується послугами авіакомпанії.

Необхідним документом є **страховка**. Це документ, який підтверджує факт страхування від нещасних випадків і дає право особі, яка подорожує, а також членам її сім'ї, отримати фінансове відшкодування, витрачених ним коштів, якщо такі випадки відбулися. Але навіть при наявності такого страхового полісу повне або часткове відшкодування, витрачених коштів, відбувається лише у випадку пред'явлення туристом, необхідних документів для підтвердження факту, що нещасний випадок відбувся. В залежності від складності нещасного випадку і

врахування умов окремої страхової компанії відбувається повне або часткове відшкодування витрачених коштів.

Серед всього іншого турист у разі згоди з договором співробітництва з партнерами має право отримувати найбільш повну інформацію про країну, куди він направляється, про звичаї цієї держави, її місцевих традиціях і порядках, кліматі та іншу інформацію. Надання цієї інформації є найбільш важливою умовою роботи з туристами, адже від цього залежить якість відпочинку туристів, їх настрій та впевненість в тій державі, в якій він буде перебувати. Від цього залежить довіра туриста до фірми, яка відправляє. Ця інформація може бути видана у вигляді **супроводжувального листа або програми туру**, яка включає якнайбільш докладну інформацію про країну перебування, є *інструкцією туриста*, що полегшує його подорож і надає можливість відчувати себе впевнено.

Інформаційний лист до путівки туристичної подорожі – документ, що містить назву подорожі, обов'язкову інформацію про вид та тип подорожі, зміст програми обслуговування, протяжність та тривалість подорожі, опис траси подорожі, короткий опис районів подорожі, перелік послуг за додаткову плату, наявність інфраструктури, адресу туристичного підприємства, де починається подорож. У додатковій інформації відображається наявність вікових обмежень та інших особливостей.

Процес **бронювання турів** починається з взаємодії турагента та потенційного клієнта. Спочатку турагент з'ясовує, який у туриста закордонний паспорт – старого зразка або біометричний. Після закінчення туру паспорт має бути дійсним впродовж 6 місяців. Дорослим паспорт видається на 10 років, дітям з народження до 16 років – на 4 роки. У залежності від паспорта, з'ясовується, чи потрібна віза. Якщо закордонного паспорта у клієнта немає, на цей момент неможливо бронювати тур і його підбір немає сенсу.

Уточнюється, куди хоче поїхати турист, скільки днів-ночей, якої категорії готель і номер, підбирається тур у залежності від побажань клієнта та його бюджету.

Ціна туру на сайтах туроператорів може бути у гривнях або у валюті з курсом валюти туроператора. Турист сплачує в гривнях

ціну туру, в іноземній валюті кошти не приймаються за законодавством України.

Турагент видає квитанцію про сплату, копія залишається тур агенту. Турагент та турист підписують **договір на надання туристичних послуг** в двох екземплярах, кожному – по екземпляру.

Турагент бере контактний телефон клієнта та може його відпустити після укладання угоди або при туристі оформити заявку і відправити туроператору.

Турагент чекає від туроператора **лист з підтвердженням і платіжне доручення** на оплату тура. За платіжним дорученням турагент оплачує тур в банку або терміналі.

До початку туру турагент видає турпакет клієнту в офісі або в крайньому разі в аеропорту, до **турпакету** відносяться – ваучер, страховий поліс, квитки, за необхідності інші документи.

Стандартний туристичний пакет включає наступні послуги.

Авіапереліт в обидві сторони, зокрема виліт різними авіакомпаніями буде коштувати по різному, додатково оплачується замість економ класу бізнес клас в літаку або конкретні місця в літаку, які ви хочете забронювати, щоб вас не розсадили в різні місця.

Трансфер аеропорт – готель – аеропорт може бути груповий, який відбувається на комфортабельних автобусах з кондиціонуванням. Можливе замовлення індивідуального та VIP трансфера, за які сплачується додатково. За деякими туристичними напрямками трансфер може бути не включений в стандартний турпакет.

Проживання в готелі надається згідно заброньованого категорії готелю та підтвердженого типу номера, вказаного у ваучері, на обрану туристом кількість днів.

Основні варіанти харчування – BB, HB, FB, AI, UAI. Але є тури, які не включають харчування, тому у ваучері буде одна з аббревіатур: RO – Room Only, AO – Accommodation Only, EP – European Plan, і турист самостійно вирішує питання харчування.

BB (Bed and Breakfast) – тип харчування, коли у вартість номера включені лише сніданки, це характерно для країн Європи.

HB (Half Board) – напівпансйон, тип харчування, який включає сніданки та вечері. HB+ додатково включає алкогольні та безалкогольні напої.

FB (Full Board) – повний пансіон, тип харчування, який передбачає трьохразове харчування. FB+, як і HB+, включає додатково напої.

AI (All Inclusive) – все включено, розширена система харчування, яка передбачає харчування впродовж всього дня та вживання алкогольних та безалкогольних напоїв, але останні лише місцевого виробництва.

UAI (Ultra All Inclusive) – ультра все включено, цілодобове харчування, вживання додатково алкогольних напоїв імпортного виробництва.

Стандартний страховий поліс включає страхування медичних та медично-транспортних витрат на певну суму. Наприклад, Туреччина та Єгипет – 15 тис. доларів, Греція, Іспанія – 30 тис. євро, Індія, Таїланд, Домінікана – 30 тис. доларів. Умовами договору страхування передбачена безумовна франшиза в розмірі 30 доларів, де франшиза – частина збитків, яка сплачується самостійно та не відшкодовується страховою компанією.

Переважна більшість туристів вважає, що ціни у всіх турагенствах різні, насправді турагент – лише посередник між туроператором та клієнтом. Турагенти бронюють сформований туроператором туристичний пакет – квитки, проживання, трансфер, страховий поліс за однаковою ціною.

Турагент, бронюючи тур, отримує **агенську винагороду** – комісію від 6 до 12% у середньому. Наприклад, тур коштує 1000 доларів, тому агентська винагорода при комісії в 10% буде коштувати 100 доларів. Наприклад, якщо зробити знижку у 5%, то тур агент віддає 50% власного заробітку з цього туру (від 100 доларів комісії це коштує 50 доларів) і продає тур за 950 доларів. Хтось продасть тур без знижки, хтось зробить знижку 2% (тур буде коштувати 980 доларів), 4% – 960 доларів, 6% – 940 доларів. Різниця в цінах турагенств може бути мінімальна – в 10 – 30 доларів.

Раннє бронювання турів – це акція, яка надає можливість придбати тур за більш вигідною ціною зі знижкою від готелів до 50%, але й отримати гарантовані місця в готелях, в яких в розпал туристичного сезону може просто не бути через високу затребуваність. Переваги бронювання турів за акцією раннього

бронювання – економія до 50%: готелі надають знижку на проживання від 20 до 50% задовго до початку туру; можливість оплатити тур частинами, чим раніше ви бронюєте тур, тим менше сума першого внеску (як правило, у туроператора перший внесок складає 25 – 30% від вартості туру, а суму, що залишилась, необхідно сплатити за два тижні до початку туру); забронювавши тур заздалегідь, турист стає власником туру зі стабільною ціною у валютному еквіваленті, яка в майбутньому не зміниться, незалежно від можливого збільшення цін на готелі, авіаквитки та ін.; у гарячий сезон, – свята, канікули, високий сезон, – використання акції дозволяє вирішити заздалегідь питання бронювання, оскільки в цей період найбільший вплив туристів, і найкращі готелі розбираються до початку сезону. Найпопулярніші напрями, де раннє бронювання буде особливо вигідним – Туреччина, Греція, Іспанія, Кіпр, Туніс.

Туристичні агентства мають сплачувати тур в день отримання грошей, або наступного дня, щоб сплатити за тур в цей же банківський день, тобто за курсом туроператора на цей день, необхідно сплатити до 16 години. Якщо за тур сплачено частково, то доплата, яка залишилась, оплачується за курсом на момент оплати.

Зростання вартості туру відбувається найчастіше тому, що туроператор спостерігає, що тур користується попитом, місць у літаку залишається менше й менше, і він автоматично підвищує ціну. Якщо залишається небагато місць у літаку, падіння ціни очікувати немає сенсу. Особливо це стосується вильотів з дня на день, на свята, у високий сезон, розраховується це на тих, хто планує відпочивати, але до останнього затягують придбання туру, і куплять за будь-яку ціну, аби полетіти.

Гарячі тури – це тури, які через наближення терміну вильоту ризикують бути непроданими та тим самим принести збиток туроператору, через незаповнені номери в готелях та незайняті місця на рейсі. Не потрібно шукати гарячий тур серед пропозицій високого попиту, наприклад, взимку не варто розраховувати на гарячі тури у Таїланді або ОАЕ, або Туреччина влітку, коли тури й так користуються попитом у туристів у високий сезон.

Зовсім інша справа – знайти гарячі тури наприкінці сезону за даними напрямками, коли попит на готелі значно знижується. Зовсім абсурдно шукати гарячі тури на травневі та новорічні свята та традиційний період відпусток. Якщо вам попадається тур зі знижкою, то це відмовний тур – це оплачений туристами тур, у який вони через якісь обставини не можуть поїхати, або готелі знизили ціну: про їх якість ви можете додумати самостійно.

Останнім часом все частіше стало спостерігатись таке явище як овербукінг, який зустрічається як в авіа перельотах, так і в готелях. **Овербукінг (overbooking)** – це зверхбронювання, а саме продаж більшої кількості місць, ніж є в літаку або в готелі, тим самим компанії страхують себе від пустуючих місць. Якщо овербукінг відбувається при перельоті, то є два сценарії розвитку подій: 1) авіакомпанія ще підчас реєстрації розуміє, що пасажирів прийшло більше, ніж місць в салоні та пропонує летіти іншим рейсом в цей або в інший день; 2) авіакомпанія ставить перед фактом, що місця закінчились і пропонує летіти бізнес класом цим же рейсом, летіти в цей же день, але іншою авіакомпанією, летіти наступного дня та запропонують ваучери – на харчування, готель та трансфер до неї. До заміни рейсу можуть запропонувати грошову компенсацію.

Якщо овербукінг відбувається в готелі, то вас ставлять перед фактом, що номер, який ви обрали, вже зайнятий, і можуть запропонувати наступне вирішення питання: запропонують номер більш високої категорії; якщо в готелі не залишилось жодного номеру, туристів можуть переселити у сусідній партнерський готель; можуть запропонувати номер категорії нижче. У випадку, якщо надано номер категорії нижче, туристи мають звернутись з рекламациями до менеджерів готелю.

Зовсім застрахуватись від овербукінгу неможливо, але мінімізувати можливість можна шляхом реєстрації онлайн, або проходити реєстрацію в аеропорту першим, з'ясовуйте за пару днів до заїзду, чи все в порядку з вашим бронюванням.

Зміни часу вильоту та затримки рейсів в аеропорту є повсякденним явищем в туризмі. В основному популярними сезонними туристичними напрямками літають чартери. Відмінність туру на чартері є те, що час вильоту рейсу може змінюватись, більш того, може змінитись рейс та аеропорт

вильоту. Найбільш неприємна ситуація, коли час вильоту змінюється так, що втрачається цілий день відпочинку.

Діти до двох років вважаються інфантами і на авіарейсах за них сплачується вартість посадочного талона (авіаквитка без надання посадочного місця та багажу) і вони подорожують на руках у батьків. Ця доплата коливається в розмірі 50 – 100 доларів та уточнюється підчас бронювання: ціна залежить від тарифа перевізника. Крім того, за інфанта оплачується додаткова страховка, близько 1 долара на день. Щодо проживання у готелі, то у багатьох готелях діти цього віку проживають безкоштовно. За окрему плату може надаватись дитяче ліжко.

Данні туриста неможна змінювати, коли залишається 48 годин до початку туру.

Після того як туриста відправлено в подорож, програма дозволяє оформити **акт виконаних робіт**, який підписується туристом і представником фірми, яка відправляє туриста. Цей документ підтверджує факт надання туристичних послуг і відсутність претензій сторін одна до одної. Акт виконаних документів по кожному туристу і свідчить про процес завершення тура.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. В чому різниця між туроператором та турагентом?
2. Який відсоток складає агентська винагорода?
3. Які три групи документів використовують для документального оформлення обслуговування туристів?
4. Що вважається офертою?
5. Який документ є акцептом?
6. Дайте визначення поняттям «туристична путівка», «ваучер», «агентський договір», «лист/заявка бронювання», «платіжне доручення», «біометричний паспорт», «акцепт», реклаमाції, «агентська винагорода», «договір на туристичне обслуговування», «турпакет», «проїзний документ», «віза», «страховий поліс», «супроводжувальний лист», «акт виконаних робіт».
7. Які документи видаються туристу?
8. «Пам'ятка громадянам, що від'їжджають у країни, неблагополучні по особливо небезпечних інфекціях» видається у випадку поширення яких хвороб?

9. Що таке «інформаційний лист»?
10. Опишіть процес обслуговування туриста від виявлення його запити і оформлення листа бронювання до видачі документів на отримання турпродукту і акту виконаних робіт.
11. Як називаються угоди тур агентів з туроператорами?
12. Які аббревіатури та скорочення використовують підчас бронювання турів?
13. Чим відрізняється пансіон від «все включено»?
14. Що таке гарячі тури?
15. Поясніть значення терміну «овербукінг».
16. Чим чартерні рейси відрізняються від регулярних?

Література

Базова

1. Безкровний М.Ф. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань / М.Ф. Безкровний, М.Ф. Кропивка, Ю.І. Палеха, Т.Д. Іщенко. – К.: Ліра-К, 2014. – 456 с.
2. Васильєва О.О. Діловодство в туризмі: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / О.О. Васильєва, В.М. Зайцева. – Запоріжжя: ТОВ «ЛПІС» ЛТД, 2012. – 140 с.
3. Васильєва О.О. Організація сучасного діловодства : навчальний посібник / О.О. Васильєва, Л.А. Гіль, Л.Г. Мірошніченко, О.В. Пругло. – Запоріжжя: Просвіта, 2011. – 184 с.
4. Данюк В.М. Кадрове діловодство / В.М. Данюк, Л.П. Кулаковська. – К.: Либідь, 2012. – 240 с.
5. Палеха Ю.І. Загальне діловодство (теорія та практика керування документацією із загальних питань) / Ю.І. Палеха. – К.: Ліра-К, 2014. – 624 с.

Допоміжна

1. Безкровний М.Ф. Керування документацією: підручник / М.Ф. Безкровний, М.Ф. Кропивка, Ю.І. Палеха, Т.Д. Іщенко. – К.: Ліра-К, 2015. – 296 с.
2. Гамерський Б.І. Правова основа електронного документообігу в системі управління організацією // Правове регулювання суспільних відносин в умовах демократизації Української держави: матеріали VI міжнар. наук.-практ. конф. (25 – 26 травня 2016 р.). – К.: Політехніка, 2016. – С. 292 – 293.
3. Гамерський Б.І. Електронний документообіг як основний елемент в системі «Електронний уряд» // Матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 24 листопада 2016 р.). – К.: ТОВ НВП «Інтерсервіс», 2016. – С. 50 – 51.
4. Гамерський Б.І. Проблеми та перспективи електронного документообігу в управлінні трудовими ресурсами // Матеріали XX міжнар. наук.-практ. конф. : «Проблеми ті перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії» (29 – 30 вересня 2016 р.). – Переяслав-Хмельницький, 2016. – С. 24 – 26.

5. Корнута В.А. Основи організації електронного документообігу / В.А. Корнута. – Івано-Франківськ, 2012. – 44 с.
6. Кукарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. / О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2015. – 84 с.
7. Литовченко О.О. Правове регулювання електронного документообігу в Україні / О.О. Литовченко, Проценко. – Кременчук, 2012. – 34 с.
8. Палеха Ю.І. Загальне документознавство: навчальний посібник / Ю.І. Палеха, Н.О. Леміш. – К. : Ліра К, 2012. – 395 с.
9. Радченко С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України / С.В. Радченко // Архіви України. – 2013. – №4. – С.39 – 53.
10. Швецова-Водка Г.М. Загальна теорія документа і книги: навч. посіб. / Г.М. Швецова-Водка. – К.: Знання, 2014. – 405 с.

13. Інформаційні ресурси

1. Гуревич Р.С. Діловодство: підручник / Р.С. Гуревич, М.Ю.Кадемія, Т.М.Черниш, Л.С.Шевченко. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <<http://ito.vspu.net/ENK/2008/dilovodstvo/posibnuk/index.htm>> [Посилання дійсне на 14.06.2019 р.].