

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський державний університет харчування та торгівлі

ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Методичні рекомендації
для виконання практичних занять
для студентів денної та заочної форм навчання напряму
6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво»
освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр

Харків
ХДУХТ
2015

Методичні рекомендації для виконання практичних занять з курсу «Технологія надання послуг» для студентів денної та заочної форм навчання напряму 6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво» освітньо - кваліфікаційного рівня бакалавр [Електронний ресурс] / укладачі В. О. Віннікова, О. В. Богомолів. – Електрон. дані. Х. : ХДУХТ, 2015. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12см. – Назва з тит. екрана.

Укладачі: В. О. Віннікова, О. В. Богомолів

Рецензент: П. В. Іванніков

Кафедра товарознавства та експертизи товарів

Схвалено методичною комісією вищого навчального закладу за напрямом підготовки (спеціальністю) 6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво» (шифр та назва)

Протокол від «27» лютого 2015 року № 4

Схвалено вченою радою ХДУХТ

Протокол від «24» вересня 2015 року № 2

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ

Протокол від «7» вересня 2015 року № 1

© Віннікова В. О.,
Богомолів О. В.,
укладачі, 2015

© Харківський державний
університет харчування
та торгівлі, 2015

ЗМІСТ

Загальні методичні рекомендації	4
Структура навчальної дисципліни	5
Теми практичних занять	6
Практичне заняття № 1 Формування світового ринку послуг, його тенденції та концепції розвитку. Аналіз та структура сфери послуг в Україні	7
Практичне заняття № 2 Державний класифікатор продукції та послуг ДК 016-2010	8
Практичне заняття № 3 Ознайомлення з окремими видами господарської діяльності щодо виробництва та надання послуг, що потребують ліцензування і патентування згідно з Законами України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» та «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності». Заповнення типового договору про надання послуг	9
Практичне заняття № 4 Установлення переліку послуг, що можуть надаватися торговельними підприємствами (послуги виробничого характеру, транспортні і вантажно-розвантажувальні, з комплектування покупок, консультування покупців спеціалістами та інші послуги). Особливості технології їх надання	10
Практичне заняття № 5 Вивчення послуг, що надаються підприємствами ресторанного господарства, згідно з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Особливості технології їх надання	11
Практичне заняття № 6 Вивчення переліку основних і додаткових послуг готелів згідно з ДСТУ 4269.2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг	12
Практичне заняття № 7 Ознайомлення з основними документами, що регламентують основні туристичні послуги (договір на туристичне обслуговування, путівка, туристичний ваучер, агентська угода), особливості їх складання	13
Практичне заняття № 8 Вивчення послуг, що надаються санаторно-курортним закладом відповідно до Постанови КМУ від 11 липня 2001 р. № 805 «Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад». Ознайомлення із санаторно-курортним комплексом України	14
Практичне заняття № 9 Вивчення правил надання банківських послуг	15
Список рекомендованої літератури	17
Додатки	19
Додаток А	20
Додаток Б	22
Додаток В	25
Додаток Г	33
Додаток Д	34

ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Практичним заняттям студентів передують лекції, на яких розглядаються базові проблемні положення дисципліни. Після цього студенти мають ознайомитися з головними питаннями кожної теми відповідно до робочої програми дисципліни, користуючись рекомендованими літературними джерелами, навчально-методичною літературою, Інтернетом тощо.

Методичні рекомендації для виконання практичних занять із дисципліни «Технологія надання послуг» призначені допомогти студентам оволодіти навчальним матеріалом.

Методичні рекомендації містять перелік основних питань для вивчення під час самостійної підготовки кожної теми практичного заняття, список рекомендованих джерел для більш детального розуміння дисципліни.

Кожне практичне завдання оформлюється в зошиті для практичних занять і після виконання зазначених завдань подається на підпис викладачу. Якщо завдання не виконано або виконано не повністю, викладач заняття не зараховує.

Студенти, які мають не зараховані практичні заняття, до підсумкового контролю – заліку – не допускаються.

Основними завданнями практичних занять з дисципліни «Технологія надання послуг» є:

- одержання необхідних знань із класифікації та систематизації послуг;
- формування цілісної системи знань про способи, методи, форми організації виробництва та реалізації послуг у ринковому середовищі;
- ознайомлення й узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування;
- вивчення методів раціональної організації надання послуг;
- вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації та технології надання послуг в окремих секторах сфери послуг.

Структура навчальної дисципліни

Назва теми	Кількість годин			
	усього	у тому числі		
		л.	п.	с. р.
Тема 1. Поняття про послуги. Світовий ринок послуг	6	2	2	2
Тема 2. Характеристика послуг та їх класифікація. Сфера послуг	6	2	2	2
Тема 3. Організація надання послуг	6	2	2	2
Тема 4. Організація і технологія надання послуг торгівлі	6	2	2	2
Тема 5. Організація і технологія надання послуг підприємств ресторанного господарства	6	2	2	2
Тема 6. Організація і технологія надання послуг готельного господарства	6	2	2	2
Тема 7. Організація і технологія надання туристичних послуг	6	2	2	2
Тема 8. Організація і технологія надання санаторно- курортних послуг	6	2	2	2
Тема 9. Організація і технологія надання послуг банків	6	2	2	2
Усього годин	54	18	18	18

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Формування світового ринку послуг, його тенденції та концепції розвитку. Аналіз і структура сфери послуг в Україні	2
2	Вивчення Державного класифікатора продукції та послуг	2
3	Ознайомлення з окремими видами господарської діяльності щодо виробництва та надання послуг, що потребують ліцензування і патентування згідно із законами України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» та «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності». Заповнення типового договору про надання послуг	2
4	Установлення переліку послуг, що можуть надаватися торговельними підприємствами (послуги виробничого характеру, транспортні і вантажно-розвантажувальні, комплектування покупок, консультування покупців спеціалістами та інші послуги). Особливості технології їх надання	2
5	Вивчення послуг, що надаються підприємствами ресторанного господарства, згідно з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Особливості технології їх надання	2
6	Вивчення переліку основних та додаткових послуг готелів згідно з ДСТУ 4269.2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг	2
7	Ознайомлення з основними документами, що регламентують основні туристичні послуги (договір на туристичне обслуговування, путівка, туристичний ваучер, агентська угода), особливості їх складання	2
8	Вивчення послуг, що надаються санаторно-курортним закладом відповідно до Постанови КМУ від 11 липня 2001 р. № 805 «Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад». Ознайомлення із санаторно-курортним комплексом України	2
9	Вивчення правил надання банківських послуг. Ознайомлення з окремими банківськими документами (анкета корпоративного клієнта зі зразками підписів уповноважених осіб, заява про відкриття рахунку, заява про приєднання до умов та правил надання банківських послуг, заява позичальника на використання кредитної схеми з відстрочкою платежу по комісії, заява про розрахунково-касове обслуговування підприємства з видачі заробітної плати з використанням платіжних карток	2
Разом		18

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

Тема заняття. Формування світового ринку послуг, його тенденції та концепції розвитку. Аналіз та структура сфери послуг в Україні.

Мета заняття. Ознайомитися зі світовим ринком та ринком сфери послуг в Україні.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2].

Завдання № 1

Провести аналіз послуг світового ринку, користуючись інтернет-ресурсами та літературою.

Завдання № 2

Провести аналіз послуг в Україні, користуючись інтернет-ресурсами та літературою.

Завдання № 3

Провести порівняння розвитку сфери послуг у світі та в Україні.

Запитання для самоперевірки

1. Що таке ринок послуг?
2. Особливості світового ринку послуг.
3. Які є основні критерії ринку послуг?
4. Які є найпоширеніші ризики ринку послуг?
5. Особливості ринку послуг в Україні.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

Тема заняття. Державний класифікатор продукції та послуг ДК 016-2010.

Мета заняття. Ознайомитися з Державним класифікатором продукції та послуг.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2].

Завдання № 1

Ознайомитися з Державним класифікатором продукції та послуг ДК 016-2010. Занотувати у зошит основні секції та їх назви.

Завдання № 2

Надати приклади використання Державного класифікатора продукції та послуг у вигляді задач з різними видами діяльності, які відповідають основній схемі.

Запитання для самоперевірки

1. Для яких цілей використовують Державний класифікатор продукції та послуг?
2. Яка загальна структура цифрових кодів для утворення класифікаційних угруповань?
3. Розкрийте суть поняття «продукція» згідно з ДСТУ 3230-95.
4. Розкрийте суть поняття «послуга» згідно з ДСТУ 3230-95.
5. Розкрийте суть поняття «споживач» згідно з ДСТУ 3230-95.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3

Тема заняття. Ознайомлення з окремими видами господарської діяльності щодо виробництва та надання послуг, що потребують ліцензування і патентування згідно з Законами України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» та «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності». Заповнення типового договору про надання послуг.

Мета заняття. Ознайомитися із Законами України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» та «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності». Заповнити типовий договір про надання послуг.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2].

Завдання № 1

Ознайомитися із Законом України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності». Занотувати основні положення, що належать до надання послуг.

Завдання № 2

Ознайомитися із Законом України «Про патентування деяких видів підприємницької діяльності». Занотувати основні положення, що належать до надання послуг.

Завдання № 3

Заповнити типовий договір про надання послуг (додаток А).

Запитання для самоперевірки

1. Які послуги підлягають ліцензуванню в Україні?
2. Які документи потрібні для отримання ліцензії?
3. Які послуги заборонені на території України?
4. На які послуги видають торговий патент?
5. Які основні положення повинні бути прописані в договорі про надання послуг?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4

Тема заняття. Установлення переліку послуг, що можуть надаватися торговельними підприємствами (послуги виробничого характеру, транспортні і вантажно-розвантажувальні, з комплектування покупок, консультування покупців спеціалістами та інші послуги). Особливості технології їх надання.

Мета заняття. Ознайомитися з переліком послуг, що можуть надаватися торговельними підприємствами.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2; 7; 11–16].

Завдання № 1

Надати характеристику технології надання послуг кафетерію. Застосувати цю технологію для свого вигаданого підприємства.

Завдання № 2

Надати характеристику технології припасування одягу за фігурою покупця. Застосувати цю технологію для свого вигаданого підприємства.

Завдання № 3

Користуючись інтернет-ресурсами та літературою навести технологію надання послуг, які не були відображені в лекції та на практичному занятті.

Запитання для самоперевірки

1. Навести класифікацію торговельних послуг.
2. Які послуги належать до основних?
3. Які послуги належать до додаткових?
4. Розкрийте суть поняття «якість послуги».
5. Наведіть приклади торговельних послуг.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 5

Тема заняття. Вивчення послуг, що надаються підприємствами ресторанного господарства, згідно з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Особливості технології їх надання.

Мета заняття. Ознайомитися з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» та з Інструкцією про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібною торгівлі та в закладах ресторанного господарства.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–3; 7; 17].

Завдання № 1

Ознайомитися з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Занотувати основні положення.

Завдання № 2

Ознайомитися з Інструкцією про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібною торгівлі та у закладах ресторанного господарства. Заповнити форму (додаток Б).

Запитання для самоперевірки

1. Які методи обслуговування використовуються в закладах ресторанного господарства?
2. Назвіть основні вимоги до закладів ресторанного господарства.
3. Які основні види послуг надають заклади ресторанного господарства?
4. Як класифікують заклади ресторанного господарства?
5. Де повинна знаходитися Книга відгуків і пропозицій на підприємствах ресторанного господарства?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 6

Тема заняття. Вивчення переліку основних і додаткових послуг готелів згідно з ДСТУ 4269.2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.

Мета заняття. Ознайомитися з особливостями технології надання готельних послуг.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2; 5–9].

Завдання № 1

Ознайомитися з ДСТУ 4269.2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Занотувати у зошит основні положення.

Завдання № 2

Ознайомитися з ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги». Занотувати у зошит основні положення.

Запитання для самоперевірки

1. Туризм, його класифікація.
2. Готель та готельні послуги, поняття та види.
3. Назвіть види туристичних послуг.
4. Від яких чинників залежить якість туристичних послуг?
5. Які типи тарифів використовують в готельних послугах?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7

Тема заняття. Ознайомлення з основними документами, що регламентують основні туристичні послуги (договір на туристичне обслуговування, путівка, туристичний ваучер, агентська угода), особливості їх складання.

Мета заняття. Ознайомитися з основними документами, які використовуються в туристичній діяльності.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2; 5].

Завдання № 1

Ознайомитися з порядком заповнення договору на туристичні послуги. Заповнити бланк договору (додаток В).

Завдання № 2

Ознайомитися з порядком заповнення туристичного ваучера та агентської угоди. Заповнити бланк туристичного ваучера (додаток Г).

Запитання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняття «туризм» згідно із Законом України «Про туризм».
2. Наведіть основні зовнішні фактори, що впливають на розвиток туризму.
3. Наведіть основні внутрішні фактори, що впливають на розвиток туризму.
4. За якими ознаками класифікують туризм?
5. Які види туристських підприємств ви знаєте?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 8

Тема заняття. Вивчення послуг, що надаються санаторно-курортним закладом відповідно до Постанови КМУ від 11 липня 2001 р. № 805 «Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад». Ознайомлення із санаторно-курортним комплексом України.

Мета заняття. Ознайомитися із санаторно-курортним комплексом України. Вивчити технологію надання санаторно-курортних послуг.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2].

Завдання № 1

Ознайомитися з Постановою КМУ від 11 липня 2001 р. № 805 «Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад». Занотувати у зошит основні положення.

Завдання № 2

Ознайомитися із Законом України «Про курорти». Занотувати основні положення.

Запитання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняття «курорт».
2. Яка основна документація використовується в санаторно-курортному закладі?
3. Дайте визначення поняття «санаторно-курортний заклад».
4. Які бувають види курортів?
5. Які особливості технології надання санітарно-курортних послуг?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 9

Тема заняття. Вивчення правил надання банківських послуг. Ознайомлення з окремими банківськими документами (анкета корпоративного клієнта зі зразками підписів уповноважених осіб, заява про відкриття рахунку, заява про приєднання до умов та правил надання банківських послуг, заява позичальника на використання кредитної схеми з відстрочкою платежу по комісії, заява про розрахунково-касове обслуговування підприємства з видачі заробітної плати з використанням платіжних карток.

Мета заняття. Ознайомитися з основними документами, які використовуються для надання банківських послуг.

Підготовка до заняття. Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

Література: [1–2; 6].

Завдання № 1

Заповнити бланк анкети корпоративного клієнта зі зразками підписів уповноважених осіб.

Завдання № 2

Заповнити бланк заяви на відкриття рахунку (додаток Д).

Завдання № 3

Заповнити бланк заяви про приєднання до умов і правил надання банківських послуг.

Завдання № 4

Заповнити бланк заяви позичальника на використання кредитної схеми з відстрочкою платежу по комісії.

Завдання № 5

Заповнити бланк заяви про розрахунково-касове обслуговування підприємства з видачі заробітної плати з використанням платіжних карток.

Запитання для самоперевірки

1. Наведіть класифікацію банківських документів.
2. Що таке пасивні банківські операції?
3. Що таке активні банківські операції?
4. Що належить до банківських послуг?
5. Що таке факторингова послуга?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Організація і технологія надання послуг / В. В. Апопій, І. І. Олексин, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало. – Л. : Академія, 2006. – 312 с.
2. Самойленко А. А. Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. посіб. / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 244 с.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури ; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
5. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
6. Коцовська Р. Р. Банківські операції : навч. посіб. / Р. Р. Коцовська, О. П. Павлишин, Л. М. Хміль. – К. : Знання, 2010. – 390 с.

Законодавча література

7. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : Закон України від 15.12.93 р. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
8. Про туризм [Електронний ресурс] : Закон України від 15.09.95 р. № 324/95-ВР. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
9. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності [Електронний ресурс] : Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.01 р. № 7/62 Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
10. Про курорти [Електронний ресурс] : Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-ІІІ. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
11. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.06 р. № 833. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
12. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та вдома у покупців [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних

зв'язків і торгівлі України від 29.03.99 р. № 199. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

13. Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.96 р. № 369. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

14. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.07.03 р. № 185. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015р – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

15. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.03.04 р. № 98. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

16. Про затвердження Правил торгівлі на ринках [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України та Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 26.02.02 р. № 57/188/84/105. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

17. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.02 р. № 219. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

ДОДАТКИ

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

м. _____

_____ 201_р.

Замовник:

в особі _____
що діє на підставі _____
з одного боку, і

Виконавець:

в
особі _____
що діє на підставі _____

з іншого боку, що разом іменуються Сторони, уклали цей Договір про таке:

1. Предмет Договору

1.1. За завданням Замовника Виконавець надає Замовнику послуги з _____ в обсязі та на умовах, визначених цим Договором.

1.2. За цим Договором Виконавець надає Замовнику такі послуги:

1.2.1. _____
1.2.2. _____
1.2.3. _____

2. Обов'язки Виконавця

2.1. Якісно та вчасно надавати передбачені у п. 1.2 Договору послуги Замовнику.

2.2. У разі виникнення обставин, які перешкоджають належному виконанню своїх обов'язків за цим Договором, негайно повідомити про це Замовника.

2.3. Вживати будь-яких Інших необхідних заходів, потрібних для належного виконання своїх зобов'язань за Договором.

2.4. Підписувати і передавати Замовнику акти про надані послуги.

3. Обов'язки Замовника

3.1. Надати Виконавцю на його вимогу всю інформацію, яка потрібна йому для належного виконання зобов'язання з надання передбачених цим Договором послуг.

3.2. За потреби забезпечити Виконавця всім необхідним для виконання своїх обов'язків за цим Договором належним чином.

3.3. Приймати від Виконавця послуги, що надаються ним за цим Договором.

3.4. Оплачувати надані Виконавцем послуги на умовах та в порядку, визначеному цим Договором.

4. Ціна та порядок оплати послуг

4.1. Вартість послуг визначається Сторонами за фактом їх надання за наслідками кожного календарного місяця і фіксується в актах про надані послуги.

4.2. Акт про надані послуги підписується Сторонами до числа місяця, наступного за календарним місяцем, в якому фактично надавалися послуги.

4.3. Замовник зобов'язаний оплатити визначену в акті про надані послуги вартість послуг у у строк _____ з моменту підписання такого акта.

5. Відповідальність та порядок вирішення спорів

- 5.1.** Сторони цього Договору несуть відповідальність за невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором відповідно до чинного законодавства.
- 5.2.** За одноразову необґрунтовану відмову від виконання своїх зобов'язань винна Сторона сплачує другій Стороні штраф у розмірі _____ .
- 5.3.** За недотримання строків оплати наданих послуг, визначених у п. 4.2 цього Договору, Замовник сплачує Виконавцю пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми за кожен день прострочення.
- 5.4.** Всі спори, що виникають з цього Договору, Сторони вирішують шляхом переговорів. У разі неможливості досягти згоди шляхом переговорів Сторона має право звернутися до суду.

6. Інші умови

- 6.1.** У всьому, що не передбачено цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.
- 6.2.** Цей Договір укладений у двох примірниках по одному для кожної із Сторін.
- 6.3.** Цей Договір набирає чинності з моменту підписання та діє до _____.
- 6.4.** Договір може бути розірваним за взаємною згодою Сторін. Одностороннє розірвання Договору допускається лише у випадках, передбачених цим Договором та законодавством України.
- 6.5.** Будь-яка із Сторін має право розірвати цей договір в односторонньому порядку, попередньо письмово повідомивши про це другу сторону за _____ днів.
- 6.6.** Замовник має статус платника податку на прибуток підприємств _____.
- 6.7.** Виконавець має статус платника податку на прибуток підприємств _____.

7. Юридичні адреси та реквізити Сторін

7.1. Замовник:

Поштова адреса та індекс _____

Телефон/факс _____

Поточний рахунок _____

ЄДРПОУ _____

7.2. Виконавець:

Поштова адреса та індекс _____

Телефон/факс _____

Поточний рахунок _____

ЄДРПОУ _____

Замовник

Виконавець

М.П.

М.П.

Додаток Б
Додаток N 1
до Інструкції про Книгу
відгуків і пропозицій на
підприємствах роздрібною
торгівлі та у закладах
ресторанного господарства

Форма титульного аркуша

**Книга
відгуків і пропозицій**

_____ (повна назва підприємства роздрібною торгівлі (у закладах
_____ ресторанного господарства), його підпорядкування, адреса, телефон,
_____ назва відділу, секції тощо)

Видана _____
(найменування суб'єкта господарювання)

Реєстраційний номер _____
Дата видачі _____

_____ (посада, підпис відповідальної особи органу,
_____ що зареєстрував Книгу)

М.П.

Форма зворотного боку титульного аркуша

**У цій Книзі пронумеровано та
прошнуровано _____ бланків для заяв**

Форма бланка заяви

" _____ " _____ 20____ р.

Заява N _____

Підпис споживача _____

Прізвище та ініціали споживача _____

Адреса та номер телефону споживача _____

Форма зворотного боку бланка заяви

Заходи, що були вжиті відповідно до заяви

Підпис керівника _____

"_____" _____ 20__ р.

Відповідь заявнику надіслано листом від "_____" _____ 20__ р.

№ _____.

Для відміток працівників суб'єкта господарювання

"_____" _____ 20__ р.

Посада _____
(працівника суб'єкта господарювання)

Підпис _____
(розшифрування підпису)

Додаток N 2
до Інструкції про Книгу
відгуків і пропозицій на
підприємствах роздрібно
торгівлі та у закладах
ресторанного господарства

Журнал
обліку Книг відгуків і пропозицій

(назва суб'єкта господарювання)

N пп	Дата видачі Книг відгу- ків і пропо- зицій і їх номер	Назва підприєм- ства тор- гівлі, закладу ресторан- ного гос- подарства (структу- рної оди- ниці)	Розпис про одержання	Використана Книга відгуків і пропозицій прийнята		Примі- тка
				Дата	Розпис відпові- дальної особи, яка прийняла Книгу відгуків і пропозицій	

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

м. Харків

_____20

р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «ХДУХТ», юридична особа, ідентифікаційний код 11111111, що знаходиться за адресою: Україна, 61000, Харківська область, м. Харків, вул. Клочківська, 333, відповідно до ліцензії на туроператорську діяльність серії АГ № 111111, виданої Державною службою туризму і курортів України 01 вересня 2015, в особі директора Іванова Івана Івановича, яка діє на підставі статуту (надалі – «Туроператор»), укладає цей

Договір _____,
та _____ Громадянин/громадянка _____, України _____,

(надалі – «Турист»), з іншої сторони, уклали даний Договір про нижченаведене:

1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

1.1. **Туроператор** – юридична особа, створена згідно із законодавством України, для якої виключною діяльністю є організація і забезпечення створення туристичного продукту, реалізація і надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, яка у встановленому порядку отримала ліцензію на туроператорську діяльність.

1.2. **Туристичний продукт** – попередньо розроблений Туроператором комплекс туристичних послуг, який поєднує менш ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, непов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги страхування, трансферу, послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

1.3. **Тур** – туристична подорож (поїздка) за визначеними маршрутом та строками, забезпечена комплексом туристичних послуг, як і замовлялися туристом (бронювання, розміщення, харчування, транспортні послуги, рекреація, екскурсії тощо).

1.4. **Документи на тур** – туристичний (інформаційний) ваучер, проїзні документи, рекомендації туристам з поведінки у країні перебування, страховий поліс (медичне та від нещасних випадків), умови страхування і правила поведінки туриста при виникненні страхових випадків.

1.5. **Ваучер** – документ, встановленої Туроператором форми, який надає право Туристу на розміщення в зазначеному готелі з певним типом харчування та типом номера у визначений строк. На Ваучер не розповсюджується ст. 23 Закону України «Про туризм».

1.6. **Турист** – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з незабороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування у зазначений термін.

1.7. **Заявка на бронювання** – заявка на бронювання Туру, це документ, що підтверджує замовлення туристичного продукту (туристичної послуги).

1.8. **Ануляція** туристичного продукту (туристичної послуги) – відповідно до умов цього Договору, це відмова Туриста від заброньованого туристичного продукту (туристичної послуги), а також право Туроператора відмовити Туристу в наданні заброньованого туристичного продукту (туристичних послуг) шляхом надіслання підтвердження – ануляції.

1.9. **Дати Високого сезону** – з 25 квітня по 05 травня, з 20 липня по 25 серпня, з 20 грудня по 10 січня та інші національні свята, проведення різного роду заходів, як-то конференції, концерти, спортивні змагання тощо, в країні перебування.

1.10. **Дати Низького сезону** – всі інші дати, які не припадають на дати Високого сезону.

1.11. **Спеціальні тури** – це тури, які визначені Туроператором, як тури зі спеціальними умовами бронювання.

1.12. **Грошові кошти** – кошти, отримані Туроператором від Туриста за реалізацію Туру, які в повному обсязі підлягають сплаті Туроператору.

1.13. **Постачальники туристичних послуг** – компанії, що надають конкретні послуги, які є складовою туристичного продукту (туристичних послуг), а саме: послуги з тимчасового розміщення (проживання), перевезення, страхування, екскурсійне та розважальне обслуговування та інше.

1.14. **Офіційний сайт Туроператора** – офіційна веб-сторінка Туроператора, за адресою www.....com.ua, на якій розміщується різноманітна оперативна інформація про туристичний продукт (туристичні послуги), що надається Туроператором. Інформація, опублікована на офіційному сайті Туроператора, може змінювати та

доповнювати умови цього Договору. Датою вступу змін або доповнень в інформаційний матеріал Туроператора є дата розміщення інформації на офіційному сайті Туроператора.

1.15. **Внутрішній фіксований курс Туроператора** – курс гривні до долара США чи ЄВРО, який встановлюється Туроператором та оприлюднюється на офіційному сайті Туроператора та застосується Туроператором при визначенні вартості туристичного продукту (туристичної послуги).

1.16. **Лист бронювання** – документ, що підтверджує замовлення Туриста щодо бажаного туристичного продукту та надає Туроператору інформацію про замовлений ним комплекс туристичних послуг (додаток № 1 до цього Договору).

2. Предмет Договору

2.1. Відповідно до цього договору, **Туроператор** відповідно до листа бронювання (додаток № 1), що є невід'ємною частиною даного договору, поданого Туристом за плату, зобов'язується надати **Туристу** замовлений ним комплекс туристичних послуг (туристичний продукт, Турпродукт).

2.2. Бронювання туристичних послуг (туристичного продукту) здійснюється за встановленою Туроператором формою.

3. Права та обов'язки сторін

3.1. Туроператор має право на:

3.1.1. Отримання від Туриста необхідних документів та інших персональних даних Туристів, які використовуються Туроператором з метою бронювання Туристичного продукту, проведення належної підготовки до його реалізації, оформлення проїзних та інших документів, необхідних для надання туристичних послуг.

3.1.2. Відшкодування Туристом шкоди, заподіяної Туроператору неправомірними діями.

3.1.3. При бронюванні турів, які мають спеціальні умови бронювання Туроператор має право вимагати від Туриста через Турагента передплату за замовлений Турпротягом 1-го банківського дня після бронювання.

3.1.4. У разі порушення Туристом ст. .років оплати вартості туристичного продукту Туроператор має право розірвати цей Договір у будь-який час після закінчення строку на оплату туристичного продукту (туристичних послуг) разом зі стягненням з Туриста грошових коштів в розмірах, визначених у пункті 5.4. цього Договору.

3.2. Обов'язки Туроператора:

3.2.1. Туроператор зобов'язаний забронювати турпродукт та забезпечити Туриста через необхідні документи на Тур, які посвідчують право Туриста на отримання туристичних послуг. Передача Туристу документів може здійснюватись в аеропорту вильоту представником Туроператора або безпосередньо в офісі.

3.2.2. Туроператор зобов'язаний до укладення Договору про надання туристичних послуг інформувати Туриста про туристичні послуги, які надаватимуться відповідно до даного Договору: про місце надання туристичних послуг; основні вимоги до оформлення виїзних/в'їзних документів, строк їх оформлення; правила перетину державного кордону; правила в'їзду до країни тимчасового перебування; умови обов'язкового страхування, в т.ч. умови страхування туристів віком до 1 року та понад 75 років, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна; правила звернення до представників страхової компанії в країні відпочинку; медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування; стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя в країні (місці) подорожі; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке турист займатиме в транспортному засобі; характеристику готелю (-ів), у т.ч. місце його розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування, правила тимчасового перебування в готелі; дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування; програму туру та можливі зміни в програмі; види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі; місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон Туроператора, номер ліцензії Туроператора; розміри фінансового забезпечення; ціну і порядок здійснення оплати туристичних послуг; умови і наслідки скасування туру Туристом; адреси і телефони дипломатичних установ України в країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі; іншу актуальну та достовірну інформацію про туристичний продукт Туроператора у відповідності до ЗУ «Про туризм» та ЗУ «Про захист прав споживачів».

3.2.3. Зобов'язаний інформувати Туриста, про те, що у разі придбання Туристом Туру до країни з візовим режимом перетинання кордону, консульський збір Турист повинен сплатити самостійно.

3.2.4. На письмову вимогу Туриста надати останньому підтвердження фінансової забезпеченості у вигляді банківської гарантії.

3.2.5. У випадку неможливості виконання Туроператором умов, що викладені в листі бронювання, Туристу повернути усі сплачені ним грошові кошти за Туристичний продукт.

3.2.6. За умови повної оплати Туристом вартості Туристичного продукту (туристичних послуг) у визначені цим договором терміни видати йому проїзні документи (квитки), ваучер, страхові поліси та інші документи, необхідні для надання Туристам туристичного продукту.

3.2.7. Надавати Туристу, за його запитом, інформацію про хід виконання замовлення.

3.3. Турист має право на:

3.3.1. Отримання необхідної і достовірної інформації, встановленої законодавством, а також інформації про хід виконання Туроператором замовлення на туристичний продукт.

3.3.2. Отримання інформації про наявність у Туроператора ліцензії на туроператорську діяльність, банківської гарантії, інших необхідних дозвільних документів, необхідних відповідно до чинного законодавства України.

3.3.3. Належне надання Туристам туристичного продукту (туристичних послуг), замовленого та оплаченого відповідно до договору.

3.4. Обов'язки Туриста

3.4.1. Турист зобов'язаний надати інформацію про бажаний туристичний маршрут і повідомити свої вимоги до нього при оформленні листа бронювання (додаток № 1) до цього Договору.

3.4.2. Надати Туроператору всі необхідні для бронювання Туристичного продукту відомості та документи (їх копії) в необхідній кількості примірників, а також перевірити правильність оформлення документів, виданих Туроператором.

3.4.3. За запитом Туроператора і в зазначені ним терміни надати достовірні документи та інші персональні дані Туристів, необхідні для підготовки та подання пакету документів на отримання візи.

3.4.4. Забезпечити дотримання законодавства держави тимчасового перебування, в т.ч. митних, імміграційних, санітарних, протипожежних та інших правил, норм поведінки, громадського порядку, вимог культури і релігії, правил користування туристичними послугами, правил перебування в готелях та інших об'єктах розміщення, також відшкодувати Туроператору збитки, завдані неправомірними діями Туристів, включаючи випадки незаконної імміграції, порушення візового режиму, порушення правил повітряних перевезень тощо.

3.4.5. Турист зобов'язується письмово повідомляти Туроператора про прийняття умов по альтернативному виконанню останнім туристичних послуг шляхом підписання нового листа бронювання.

При цьому попередній лист бронювання підписаний з Туристом втрачає свою юридичну силу. У випадку, якщо Туристне приймає умови по альтернативному виконанню Туроператором прийнятих на себе зобов'язань з надання турпродукту або у випадку неможливості надання альтернативних послуг Туроператором, Туристу повертається вартість оплачених ним послуг.

3.4.6. Забезпечити виконання Туристами вимог дипломатичної установи (імміграційної служби) щодо їхнього особистого візиту для співбесіди або з іншої причини в разі потреби, про що Туроператор повідомляє Туриста.

3.4.7. Турист зобов'язується дотримуватись часу, зазначеного в документах на тур та листі бронювання, та правил особистої безпеки під час подорожі.

3.4.8. Оплатити Туроператору вартість замовленого турпродукту протягом строку, який вказаний в листі бронювання.

3.4.9. У випадку укладення даного Договору за один, два чи три банківські дні до початку Туру, Турист зобов'язаний сплатити Туроператору повну вартість Турпродукту в день укладення цього Договору.

3.4.10. При перебуванні у турі дотримуватись вказівок гідів приймаючої сторони та повідомлень, розміщених в готелі на інформаційних стендах щодо часу вильоту (виїзду) рейсів та часу початку реєстрації.

3.4.11. Своєчасно та в повному обсязі здійснити оплату за використання додаткових послуг в місцях перебування.

3.4.12. Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю, якщо придбання візи у спрощений спосіб передбачено законодавством країни, до якої в'їжджає Турист.

3.4.13. Відшкодувати Туроператору його витрати, пов'язані з відмовою Туриста від цього Договору до початку подорожі або при відмові посольства та імміграційної служби у видачі в'їзних віз, Туристу або при зміні замовлення. Про зазначені витрати Туроператор повідомляє Туриста.

4. Порядок бронювання турів та порядок розрахунків

4.1. Вартість туристичного продукту, замовленого Туристом згідно з розділом 2 цього Договору, вказується в Листі бронювання, що є невід'ємною частиною даного Договору.

4.2. Для бронювання Туру Туроператор оформлює Лист бронювання у затвердженій формі (додаток №1 до даного Договору).

4.3. Під час підписання даного Договору та заповнення листа бронювання Турист здійснює Туроператору авансовий платіж в розмірі відповідно до пункту 4.4. та 4.5. даного Договору.

Після отримання підтвердження на Турпродукт Туроператор запрошує Туриста для погодження на листі бронюванні підтвердження замовленого Турпродукту. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Турпродукт при погодженні листа бронювання.

4.4. При бронюванні Турпродукту, дати якого припадають на «Низький сезон», оплата Туристом за Турпродукт здійснюється таким чином:

— при бронюванні туру більш ніж за 23 доби до дати початку туру, сплачується не менше ніж 30% від вартості туру;

- Оплата решти суми повинна бути здійснена не пізніше, ніж за 21 добу до дати початку туру.
— при бронюванні туру менше ніж за 23 доби (включно) до дати початку туру сплачується 100% від вартості туру;
- 4.5. При бронюванні туру, дати якого припадають на період «**Високого сезону**», оплата Туристом за Турпродукт здійснюється таким чином:
— при бронюванні туру, більш ніж за 47 діб до дати початку туру сплачується не менше ніж 50% від вартості туру;
- Оплата решти суми повинна бути здійснена не пізніше, ніж за 45 діб до дати початку туру.
— при бронюванні туру, менше ніж за 47 діб до початку туру, сплачується 100% вартості туру.
- 4.6. При бронюванні Спеціального туру оплата повинна бути здійснена відповідно до умов, які розміщені на офіційному сайті Туроператора або відповідно до умов, які зазначені в листі бронювання.
- 4.7. Усі види платежів по даному Договору провадяться в національній валюті України – гривні.
- 4.8. Сторони погодили, що на дату повної оплати загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) для громадян України може бути змінена у напрямку зростання в залежності від змін курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро, оскільки загальна вартість туристичного продукту (туристичної послуги) визначається шляхом множення вартості послуг, встановленої Туроператором, на комерційний курс Туроператора на дату фактичної оплати.
- 4.9. У разі нездійснення (відсутності) оплати за туристичний продукт (туристичні послуги) згідно з умовами передбаченими цим Розділом, або в строк зазначений у листі замовленні, Тур автоматично анулюється, а збитки Туроператора покладаються на Туриста.
- 4.10. Несвоєчасна та/або неповна оплата Туристом вартості туристичного продукту (туристичної послуги) наділяє Туроператора правом відмовити у наданні туристичного продукту (туристичних послуг), навіть якщо Тур вже підтверджено та/або сплачено передплату.
- 4.11. У випадку замовлення Туристом Туру ,в якому порядок бронювання Туру відрізняється від порядку, передбаченого цим Договором, відповідна інформація зазначається у листі бронювання. В цьому випадку пункти цього Договору, що регулюють порядок бронювання Турів, втрачають свою юридичну силу і діють умови, вказані в листі бронювання.

5. Відповідальність Сторін

- 5.1. При порушенні Туристом вимог митної служби, при порушенні правил перетинання Державного кордону і країни перебування Туриста, у випадку невізду Туриста внаслідок неправильного оформлення закордонних паспортів Туристів (прострочений термін дії, дитина не вписана або не вклеєна її фотографія), а також у разі відсутності необхідних нотаріальних дозволів, та інших документів, що викликають неприбуття Туриста на місце з вини Туриста, Турист зобов'язується відшкодувати Туроператору понесені витрати і збитки.
- 5.2. Не вважається неналежним виконанням даного Договору суб'єктивне сприйняття та оцінювання Туристом якості послуг приймаючої сторони. Туроператор не несе відповідальності за обставини, на які він не може прямо впливати, такі як наприклад: неввічливе ставлення персоналу приймаючої сторони, технічні проблеми в зовнішніх чи внутрішніх мережах, поломки в електроприладах номеру, погодні умови, прийняття рішень адміністрацією приймаючої сторони, органами місцевого самоврядування, органами влади про здійснення капітальних реконструкцій на території засобу розміщення, або на сусідніх територіях та інші обставини. Послуги надаються відповідно до вимог, стандартів та законодавства приймаючої Сторони.
- 5.3 У випадку анулювання Туристом заброньованого туристичного продукт (туристичні послуги) вартість сплачених послуг не повертається, якщо інше не зазначено в листі бронювання, за яким було здійснено бронювання. Всі умови бронювання та ануляції туристичного продукту (туристичних послуг) опубліковані на офіційному сайті Туроператора і визначаються при виборі туристичного продукту (туристичної послуги).
- 5.4. Розмір штрафу за ануляцію становить 100% (сто відсотків), якщо інший розмір штрафних санкцій не передбачений умовами бронювання за ануляцію туристичного продукту (туристичної послуги), розмір таких штрафних санкцій визначається умовами, за яким було здійснено бронювання. Якщо максимальний розмір штрафу обмежений Законом України, то розмір штрафу не може перевищувати цей максимальний розмір, в такому випадку застосовується максимальний розмір штрафу передбачений Законом України.
В будь-якому випадку при ануляції відшкодовуються Туроператору фактичні витрати, які зазнав Туроператор на момент ануляції або має зазнати пізніше відповідно до умов укладених договорів Туроператора з Постачальниками.
- 5.5. У випадку порушення Туристами чинних правил проїзду реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни перебування, штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, країни перебування. Туроператор в даному випадку відповідальності не несе.
- 5.6. Турист несе відповідальність за пошкодження майна або здійснення протиправних дій під час поїздки, згідно з чинним законодавством країни тимчасового перебування.
- 5.7. При відмові Туриста від туру, незалежно від дати цієї відмови, вартість квитків на чартерні та регулярні авіарейси Туристу не повертається.

- 5.8. Туроператор не несе відповідальності за витрати туристів, такі як витрати по проїзним документам, телефонні розмови, харчування послуги таксі та інші, які пов'язані зі змінами засобу розміщення або авіарейсу, в даному випадку турист на свій розсуд може застрахувати ризики несення додаткових витрат звернувшись безпосередньо до страхової компанії. Турист також має право застрахувати втрати, спричинені відмовою консульством (посольством) у відкритті візи та у випадку настання страхового випадку звертатись за компенсацією до страхової компанії.
- 5.9. У випадку відмови Туроператора від виконання даного Договору Турист має право на відшкодування підтверджених документально збитків, заподіяних внаслідок розірвання даного Договору, крім випадку, коли це відбулося з вини Туриста.
- 5.10. Туроператор не несе відповідальності за скасування чи зміну часу відправлення та прибуття транспортних засобів, пункту призначення авіарейсів і пов'язаних з цим змін програми туру та зміни обсягу і строків туру. У цих випадках відповідальність перед Туристом, відповідно до правил пасажирських перевезень, несуть авіакомпанії, та інші транспортні компанії та інші треті особи відповідно до законодавства.
- 5.11. Туроператор не несе відповідальності за схоронність багажу, цінностей та документів Туристів протягом усього періоду Туру.
- 5.12. Туроператор не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідних осіб Туристу відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення правопорядку або інших причин або якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від Туроператора, Турист не скористався туристичним продуктом.
- 5.13. Туроператор не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат Туриста за оплачені послуги, якщо Турист у період обслуговування на свій розсуд чи у зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг та не відшкодовує Туристу витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених цим Договором.
- 5.14. Туроператор не несе відповідальності за витрати Туриста, пов'язані із настанням страхового випадку. У разі настання страхового випадку претензії по витратах Турист пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі. Турист має право на свій розсуд застрахувати додаткові ризики, які можуть призвести до зриву, дострокового повернення з поїздки і т. д., та вимагати відповідних компенсацій від страхових компаній. Якщо Турист недбало поставиться до можливості страхування ризиків та отримання компенсацій в разі настання страхового випадку Туроператор не несе жодної відповідальності за такі рішення чи бездіяльність Туриста.
- 5.15. У випадку одночасного настання таких обставин, як: відсутність ануляції Туриста; відсутність оплати Туриста за туристичний продукт (туристичну послугу); неявка туриста на рейс – на Туриста накладається штраф у розмірі 100 (сто) відсотків від загальної вартості туристичного продукту (туристичної послуги), а у разі несплати туристичного продукту (туристичної послуги) штраф становить вартість, підтвердженого Туроператором туристичного продукту, який було заброньовано, але не було використано з вини Туриста.
- 5.16. Туроператор не несе відповідальності за відмову посольства (консульства) іноземної держави у видачі віз Туристу за маршрутом туристичного продукту. У разі, якщо Туристу було відмовлено посольством або імміграційною службою у видачі в'їзних віз, консульський збір Туристу не повертається.
- 5.17. Розміри стягнень, на випадок відмови Туриста від спеціального туру, інформується в кожному конкретному випадку.
- 5.18. Інформація про розміри стягнень за відмову Туриста від туру розміщується на офіційному сайті Туроператора. Підписання цього договору підтверджує згоду Туриста з розмірами стягнень за відмову Туриста від будь-якого туру.
- 5.19. Будь-які зміни паспортних даних Туриста (написання ПІБ Туриста, дата народження, номер паспорту) після укладення даного Договору і підписання листа бронювання носять інформаційний характер. Туроператор за можливості вносить відповідні виправлення, однак не гарантує випуску перевізних і супровідних туристичних документів (ваучер, страховка, авіаквитки, тощо) з урахуванням цих виправлень.
- 5.20. У випадку недотримання Туристом програми туру Туроператор відповідальності за виконання умов цього Договору не несе.
- 5.21. За запитом Туриста Туроператор може взяти на себе зобов'язання надати послуги з підготовки і подання в дипломатичне представництво (імміграційну службу) держави тимчасового перебування пакета документів, які є необхідними для розгляду питання про видачу візи. Для цього Турист не пізніше зазначеного Туроператором терміну надає останньому документи та інформацію, перелік яких визначається Туроператором, згідно з оголошеними правилами дипломатичної установи (імміграційної служби), а також грошові кошти для оплати консульського збору. Туроператор не несе відповідальності за терміни і результат розгляду документів і /або за рішення імміграційної служби не допускати туристів на територію держави тимчасового перебування, незважаючи на наявність віз.

6. Форс-мажор

- 6.1. Сторони звільняються від майнової відповідальності за невиконання зобов'язань, передбачених Договором, при виникненні форс-мажорних обставин, а саме:
- повінь, землетрус, цунамі, епідемії й інші стихійні явища природи;
 - пожежі, вибухи, виходи з ладу чи ушкодження транспортних засобів;

— страйк, саботаж, локаут і інші непередбачені ситуації, що безпосередньо вплинули на виконання умов даного Договору;

— оголошена чи неоголошена війна, революція, масові безладдя, зміни влади, масові виступи проти влади, законні чи незаконні дії органів державної влади;

6.2. Сторона, для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

7. Порядок вирішення суперечок

7.1. Всі суперечки, які можуть виникнути в ході виконання даного Договору, Сторони зобов'язуються вирішувати шляхом переговорів, а у випадку недостиження згоди – згідно з чинним законодавством України.

7.2. Турист зобов'язується негайно інформувати про всі претензії з приводу недоліків туристичного обслуговування Туристів на момент перебування Туристів у країні перебування для їх оперативного усунення Туроператором. У випадку, якщо Турист скористався заброньованою або альтернативно запропонованою йому послугою, претензії вважаються необґрунтованими, а послуги за Договором наданими належним чином.

7.3. Рекламачії з приводу якості туристичного обслуговування повинні бути надіслані Туроператору письмово протягом чотирнадцяти днів з моменту закінчення туру з детальною інформацією про умови придбання туру, надання туристичних послуг, доданих документів і контактним телефоном Туриста.

7.4. Туроператор не приймає претензії та не несе відповідальності по претензіях, що пов'язані з негативними наслідками спожитих послуг, що не є предметом даного Договору або стосуються невідповідності рівня спожитих послуг суб'єктивним очікуванням Туристів.

8. Додаткові умови

8.1. Підписанням даного Договору Турист надає згоду на обробку його персональних даних та персональних даних інших осіб, які зазначаються Туристом в листі бронювання від його імені та за дорученням, Туроператором з метою забезпечення надання туристичного продукту в об'ємі, необхідному для досягнення зазначеної мети, а також підтверджує свою обізнаність у правах, визначених у ст. 8 закону України «Про захист персональних даних». Право визначення об'єму обробки персональних даних турист надає Туроператору. Включення персональних даних Туриста до бази персональних даних відбувається в момент укладення цього Договору. Підписанням цього Договору Турист засвідчує свою обізнаність про таке включення, про свої права, визначені у законі України «Про захист персональних даних», про мету збору даних та осіб, яким передаються його персональні дані.

8.2. Сторони погодили, що інформація щодо туристичного продукту (туристичної послуги), умов бронювання, ануляції та інша, яка розміщена на офіційному сайті Туроператора має юридичну силу та є невід'ємною частиною цього Договору.

8.3. При збільшенні вартості замовлення через введення (збільшення існуючого) збору за пальне авіакомпанією-перевізником Туроператор повідомляє Туриста про необхідність здійснення доплати збору за пальне, що підлягає оплаті Туристом протягом 2-х банківських днів. У разі нездійснення доплати збору за пальне у вказаний строк даний Договір розривається Туроператором, а внесена раніше оплата повертається Туристу, після утримання Туроператором вартості послуг по обробці Заявки – суми, що дорівнює розміру штрафних санкцій, виставлених Партерами по організації туру в зв'язку з його ануляцією.

8.4. У випадку зміни тарифів на транспортні послуги запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту, більш ніж на 5% вартості, обумовленої даним Договором, Турист має право відмовитись від виконання даного Договору з урахуванням п. 5.3. цього Договору.

8.5. Надаючи інформацію (та під час оформлення ваучерів) про категорію готелю, Туроператор керується класифікацією готелів, яка наводиться адміністрацією готелю та (або) Постачальниками туристичних послуг.

8.6. Розміщення Туриста у номері готелю країни перебування і здача номера здійснюється відповідно до розрахункового часу, передбаченого адміністрацією готелю за місцевим часом. Туроператор не несе відповідальності за порушення Туристом розрахункового часу в готелі.

8.7. У разі відсутності номерів у заброньованому готелі при настанні високого сезону, в разі проходження виставок, конференцій і національних свят у країні перебування та в інших виняткових випадках Туроператор залишає за собою право на надання номерів в іншому готелі, такого ж рівня або вище.

8.8. Договір вступає в силу з моменту його підписання і діє до закінчення терміну Туру.

8.9. Цей Договір складений українською мовою в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із Сторін.

8.10. З моменту підписання цього Договору всі попередні усні або письмові домовленості Сторін, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу та не можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

Банківські та інші реквізити Сторін

ТУРОПЕРАТОР	ТУРИСТ
ТзОВ «ХДУХТ» 61000, Харківська область, м. Харків, Вул. Клочківська , 333 ПАТ «Банк», МФО 111111, р/р 260000000000 тел..... Код ЄДРПОУ: 1111111 Ліцензія АГ № 111111 Банківська гарантія: 20 000 євро.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Мною, _____ отримана вся необхідна, повна та достатня інформація, щодо умов туристичного обслуговування згідно зі ст. 19.1. та 20 Закону України «Про туризм», про перелік країн ендемічних з малярії, про перелік країн, де розповсюджена стійкість збудників малярії до хлорохіну та інших препаратів згідно зі ст. 29, 30, 40 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», ст. 28 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» та Пам'ятку «Профілактика малярії», інформація згідно із Законом України «Про захист прав споживачів», а також мені повідомлено, що я можу здійснити страхування витрат, пов'язаних з анулюванням даного Договору _____ (підпис)

ДОДАТОК № 1

до Договору про надання туристичних послуг

Лист бронювання/

програма туристичного обслуговування

№ договору /

Туристична подорож здійснюється у складі (вказується кількість Туристів та відомості про них; при подорожі Турист(ів) з дітьми, дата народження дитини вказується обов'язково):

№	ПРИЗВИЩЕ / NAME (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ІМ'Я (УКР/ЛАТ) (UKR/LAT)	ПАСПОРТНІ ДАНІ PASSPORT DETAILS	ДАТА НАРОДЖЕННЯ DATE OF BIRTH
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Маршрут

Транспортне

обслуговування

вид (літак/потяг/автобус/автомобіль); категорія транспортного засобу (VIP/індивідуальний/груповий/без трансферу)

Трансфер:

вид (літак/потяг/автобус/автомобіль); категорія транспортного засобу (транспорт загального користування/особистий або індивідуальний)

Програма обслуговування: _____ туристичного

Екскурсії (додаткові послуги, включені до вартості туристичного продукту за цим Договором(у разі наявності) :

Додаткові або інші умови подорожі:

Загальна вартість туристичних послуг (цифрами та прописом):

_____ в т.ч.

На момент укладення цього Договору турист оплачує суму у розмірі _____ грн, що складає _____% вартості туру.

Турист зобов'язаний оплатити повну вартість туристичного продукту не пізніше «__» _____ 20 р.

Контактні дані Туриста:

Місто _____,

адреса _____

Телефон : _____ Моб. тел. : _____,

E-mail: _____

Підписи Сторін:

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР /_____ / _____

ТУРИСТ /_____ / _____

Відмітка про підтвердження Туру /Confirmation of the Tour

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР /_____ / _____

ТУРИСТ /_____ / _____

Відмітка про передачу повного пакету документів для здійснення Туру/Mark the transfer of full documentation for Tour

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР /_____ / _____ передав, дата/date _____

ТУРИСТ /_____ / _____ отримав, дата/date _____

**Повна назва суб'єкта туристичної діяльності-власника ваучера,
його юридична адреса,
номер телефону, факсу, телекса**

ВАУЧЕР № 00-0000-000000

/VOUCHER/

1. Ліцензія Державного комітету України по туризму №
/Licence of the State Committee of Ukraine for Tourism/
від «...» 200... року.
 2. Має бути пред'явлений
/To be present to/ (назва, адреса, телефон, факс приймаючого
туристичного підприємства)
(name, address, telephone, fax of receiving to
ur agency)
 3. Прізвище, ім'я та по батькові туриста, що здійснює подорож
індивідуально, або керівника туристичної групи
.....
/Name, surname of individual tourist or group leader/
 4. Кількість туристів (цифрою та прописом)
/Number of tourists (in figures & in full)/
 5. Термін туру з «...» 200.. р. по «...» 200.. р.
/Duration of tour from till/
 6. Маршрут та вид транспорту
/Itinerary and mode of transportation/
 7. Назва готелів
/Name of hotels/
 8. Додаткова інформація
/Additional information/
 9. Відмітка про оплату туру
/Note of tour payment/
 10. Підпис керівника туристичного підприємства
/Authorized signature of tour agency/
Дата видачі «...» 200... р. Печатка
/Date of issue/ /Stamp of tour agency/
 11. Фактично надані послуги
/Provided services/
 12. Підпис керівника приймаючого туристичного підприємства
/Authorized signature of receiving tour agency/
- Дата «...» 200... р. Печатка
/Date/ /Stamp of tour agency/

ЗАЯВА
про відкриття поточного рахунку

Назва банку _____

Назва клієнта банку, що відкриває рахунок, _____ (повна і точна назва ТРДПАУ)	Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ або реєстраційний (обліковий) номер за
_____ юридичної особи / відокремленого підрозділу)	_____ _____

Просимо відкрити _____ рахунок у _____.
(вид поточного рахунку) (вид валюти)

Із змістом Інструкції про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах ознайомлені. Вимоги цієї Інструкції для нас обов'язкові.

Додаткова інформація (1) _____

Керівник _____ (посада) _____ (підпис, прізвище, ініціали)

Головний бухгалтер _____ (підпис, прізвище, ініціали)

"__" _____ 201 р.

М.П.

Відмітки банку

Відкрити _____ рахунок (вид поточного рахунку) дозволяю Керівник (уповноважена керівником особа) _____ (підпис)	Документи на оформлення відкриття рахунку перевірів (посада і підпис уповноваженої особи, на яку покладено обов'язок відкривати рахунки клієнтів)
---	--

Дата відкриття рахунку
"__" _____ 201 р.

N балансового рахунку	N особового рахунку	Головний бухгалтер (інша відповідальна особа, яка контролює правильність присвоєння номера рахунку)
_____	_____	_____ (підпис)

Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережевому режимах

ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

**Методичні рекомендації
для виконання практичних занять**
для студентів денної та заочної форм навчання напряму
6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво»
освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр

Укладачі:

**ВІННИКОВА Владислава Олександрівна
БОГОМОЛОВ Олексій Васильович**

Відповідальний за випуск зав. кафедри товарознавства та експертизи товарів, д-р техн.
наук, проф. А. А. Дубініна

Техн. редактор В. П. Вавіліна

План 2015 р., поз.74

Підп. до друку 21.12.2015 р Один електронний оптичний диск (CD-ROM); супровідна
документація. Об'єм даних 1724 Кб. Тираж 100 прим.

Видавець і виготівник

Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10. 10. 2012 р.