

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова
Кафедра регионоведения и туризма

**Л.Н. Курцев
А.А. Литвина**

Учебно-тренировочная туристская фирма

Методические указания

*Рекомендовано
Научно-методическим советом университета
для студентов, обучающихся по специальности
Социально-культурный сервис и туризм*

Ярославль 2009

УДК 338.48;796.5
ББК Ч 518.11я73
К 93

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2009 года*

Рецензент
кафедра регионоведения и туризма
Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова

**Курцев, Л.Н. Учебно-тренировочная туристская
фирма: метод. указания / Л.Н. Курцев, А.А. Литвина;**
К 93 Ярослав. гос. ун-т. – Ярославль: ЯрГУ, 2009. – 39 с.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм (дисциплина «Учебно-тренировочная туристская фирма», блок ДС), очной формы обучения.

УДК 338.48;796.5
ББК Ч 518.11я73

© Ярославский государствен-
ный университет, 2009

В процессе подготовки кадров для туристской деятельности в учебный план специальности Туризм была включена дисциплина **"Учебно-тренировочная фирма"** (УТФ). Данный практикум позволяет увязать цели и задачи всего учебного процесса в системе образования с общей стратегией развития индустрии туризма, в которой основную роль играет квалифицированный специалист. УТФ придает гибкость и более высокую эффективность системе подготовки специалистов, обеспечивая принцип совмещения теории с практикой.

УТФ – это практический курс объемом 68 учебных часов. Продолжительность одного учебного занятия, как правило, не менее 4 часов в день. Оптимальное количество участников группы 10 – 16 человек. Обязательным для проведения учебного практикума является использование современных информационных технологий. Условия проведения УТФ должны быть максимально приближены к реальной действительности, т.е. конкретной среде функционирования туристского агентства. Для этих целей задействована аудитория, в которой есть достаточное количество компьютеров, линия Интернет, сканер, принтер, офисная мебель.

Учебный практикум по смысловой направленности можно классифицировать по нескольким группам:

- применение на практике теоретических знаний в области менеджмента, маркетинга, рекламы, экономики, дисциплин специальной направленности;
- самоорганизация;
- командная работа;
- работа с внешней средой;
- ориентация на клиента;
- выработка профессиональных навыков;
- организация работы персонала туристской фирмы.

Особенностью учебного практикума является его направленность на развитие и выявление профессиональных способностей студента, улучшающих качественный подход к выбору будущей профессии. В рамках УТФ студенты учатся эффективно распоряжаться своим временем, легко принимать самостоятельные решения, правильно выявлять приоритеты, творчески и активно от-

носиться к своей работе, нести индивидуальную ответственность за процесс и результат труда всего коллектива.

Во вновь созданной «учебной туристской фирме» среди студентов, как правило, создается творческая обстановка и доверительная атмосфера, что способствует раскрытию способностей каждого участника и более эффективному усвоению знаний, выработке определенных умений и навыков.

Логическим завершением «деятельности» УТФ является проведение презентации туристской фирмы, которую смоделировали студенты.

В конце изучения курса проводится общее собрание, где обсуждаются положительные и негативные стороны деятельности каждого из участников, а также группы в целом. По итогам учебного практикума студенты сдают зачет. Руководителю УТФ (тренеру) группа предоставляет рабочую папку (в том числе в электронном виде) с итогами и результатами деятельности каждой функциональной группы.

Значение УТФ в общей системе образовательного процесса велико, потому что данный практикум позволяет в имитационном режиме учебных занятий спроектировать реальные ситуации и соответствующие модели поведения, предоставить студентам возможность поиска путей перенесения опыта игровой реальности в настоящую жизнь и убедиться в их эффективности. В режиме работы УТФ им легче преодолеть состояние неопределенности, неуверенности. В условиях привычной учебной среды легче добиться договоренности в случае существенного различия позиций. Такая групповая работа позволяет приобрести навыки сотрудничества в коллективе, выявить лидеров, понять специфику социально-психологических отношений, определиться в выборе будущей профессии.

Эффективность данной формы обучения определяется закрепленными теоретическими знаниями и приобретенными умениями, применяемыми на практике, в реальной действительности.

Таким образом, **целью** данного практического курса является формирование у студентов системы практических знаний, умений и навыков в области туризма на основе изучения современ-

ных принципов, методов и функций управления, технологий продаж.

Поставленная цель достигается при решении следующих **задач** курса:

– выстроить систему знаний о структуре управления предприятием в области туризма;

– закрепить у студентов практические навыки в области управленческих решений и кадровой политики в системе туризма;

– простимулировать интерес обучающихся к работе в сфере туризма;

– выработать опыт по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

Содержание тем и разделов курса

В процессе создания учебно-тренировочной туристской фирмы в рамках учебного практикума следует выделить четыре основных этапа:

1. Время выбора.
2. Фаза становления.
3. Формирование и поиск туристского продукта.
4. Стадия продвижения и реализации туристского продукта.

1. Время выбора

В ходе вводного занятия руководитель группы проводит ознакомление студентов со спецификой моделирования туристской деятельности. Четко определяются роли. Преподаватель-руководитель выступает в двух ипостасях: как «тренер-консультант» создаваемой туристской фирмы и одновременно как «внешняя среда» во всем её многообразии (регистрационные и налоговые органы, банковская сфера, рекламное агентство, поставщик услуг и т.д.). Студенты представляют собой «внутреннюю среду», то есть коллектив будущей туристской фирмы.

Начальная стадия формирования УТФ подразумевает полное включение в работу всех без исключения студентов. Происходит коллективный выбор **организационно-правовой формы (ОПФ)** предприятия. Наиболее подходящие формы: Общество с ограниченной ответственностью (ООО), Открытое акционерное общество (ОАО), Закрытое акционерное общество (ЗАО), Индивидуальный предприниматель (ИП). Проводится обсуждение приоритетной ОПФ, и даётся правовое и экономическое обоснование выбора.

Далее обсуждается название предприятия. Студенты должны применить полученные в ходе лекционных курсов знания в области рекламы и других дисциплинах, чтобы наименование учебно-тренировочной туристской фирмы отличалось емкостью, оригинальностью, яркостью и пр.

Затем начинается подготовка учредительных документов. Разрабатывается **устав и учредительный договор** новой фирмы. Составляется протокол общего собрания учредителей.

Определяются основные виды туристской деятельности: турагентская, туроператорская или комбинированная (многопрофильная).

Выработка **организационной структуры управления – ОСУ** (линейная, функциональная и линейно-функциональная).

Кроме того, при создании нового предприятия важным условием является разработка **бизнес-плана**. Он составляет основу стратегического планирования. Доработка проекта бизнес-плана туристской фирмы проводится в течение всего курса. Отдельные разделы плана распределяются среди студентов – участников туристского предприятия по решению его директора.

Задания для всех участников

– Определите организационно-правовую форму вашего предприятия.

– Определите круг учредителей (в случае с ООО – не более трех).

– Оформите учредительный договор, Устав предприятия, протокол общего собрания учредителей.

- Определите организационную структуру управления туристским агентством.
- Определите название туристского агентства (дать название, которое еще не фигурирует на рынке туристских услуг).
- Распределите должности на вашем предприятии.
- Разработайте бизнес-план и распределите между участниками пункты бизнес-плана согласно должностям.

2. Фаза становления

На данном этапе завершается подготовка предприятия к функционированию. Согласно организационной структуре управления распределяются полномочия среди участников фирмы. Дальнейшая работа ведется в структурных подразделениях турфирмы, то есть по отделам.

Задания для управленческого звена (директор и его заместители)

- На каждое занятие планировать свой рабочий день и рабочий день своих подчиненных.
- Принимать на работу официально всех работников.
- Обязательно присутствовать на всех мероприятиях по созданию и регистрации предприятия, при заключении договоров и т.д.
- Заниматься управлением предприятием (т.е. распределять задания между сотрудниками и спрашивать о его выполнении) и отчитываться перед своими сотрудниками о проделанной работе на каждом занятии.
- Контролировать дисциплину и внутренний распорядок фирмы.
- Выносить приказы о наказании и поощрении сотрудников фирмы
- По окончании работы фирмы составлять отчет о проделанной работе за весь период (делают все участники).
- Оформлять финансовые гарантии и получать реестровый номер в ЕФРТ (если выбрана туроператорская или многопрофильная компания).

Задания для отдела кадров

- Разработать штатное расписание, должностные инструкции, трудовой договор.
- Заполнить заявление о приеме на работу.
- Анкетировать потенциальных сотрудников.
- Проводить собеседование (в присутствии руководства фирмы).

Задания для финансового отдела и главного бухгалтера

- Разработать финансовый план предприятия (часть бизнес-плана).
- Открыть расчетный счет в банке.
- Контролировать поток денежных средств, просчитывать эффективное их использование.
- Отчитываться перед участниками о финансовом состоянии фирмы.
- Рассчитать и начислить заработную плату сотрудникам.
- Составить финансовый отчет о проделанной работе по итогам продаж во время презентации.

Задания для главного маркетолога (отдела маркетинга и рекламного отдела)

- Разработать маркетинг-план (часть бизнес-плана).
- Проанализировать рынок конкурентов и определить наиболее приоритетные направления продаж туристского продукта.
- Разработать основные элементы фирменного стиля: логотип, девиз и др.
- Разработать согласно бизнес-плану стратегию рекламной компании, представить ее на обсуждение фирмы. Обосновать выбор рекламоносителей.
- Разработать фирменный бланк, рекламный модуль и фирменный стиль компании.
- Разместить рекламные объявления.
- Определить степень их эффективности.
- Изготовить стенд фирмы.
- Создать сайт фирмы.

- Подготовиться к презентации фирмы.
- Провести рейтинг рекламных средств, определить частоту выхода рекламы, затраты.

3. Формирование и поиск туристского продукта

На этом этапе необходимо произвести выбор основных направлений деятельности фирмы. Участники определяют приоритетные для компании виды туризма, подбирают программы туров. Туроператорские фирмы и многопрофильные туристские предприятия формируют свой турпродукт и находят сторонний турпродукт, а турагентские фирмы только подбирают турпродукт среди предложений туроператорских компаний для формирования «папок продаж». Для этого первичная организационная структура управления (отдел кадров, финансовый отдел и т.д.) трансформируется в новую, направленную на работу непосредственно с туристским продуктом и его конечным потребителем. В данном процессе участвуют все сотрудники фирмы вне зависимости от тех должностей, которые они занимали на первой и второй стадиях.

Задания для главного менеджера (менеджеров) по продажам туристских путевок

- Разработать основные направления туристской деятельности.
- Определить приоритетные направления формирования и реализации туристского продукта.
- Создать папки по направлениям.
- Разработать новый туристский маршрут и представить его на обсуждение.
- Подготовить пакет документов для работы с клиентами.
- Определить круг туроператоров, партнеров вашей фирмы.
- Подготовить договоры с туроператорами.
- Подготовиться к презентации и последующей работе фирмы с клиентами.

Задания для всех участников фирмы

- Распределить между работниками направления туристской деятельности.

– Выйти на сайты крупных туроператоров, заключить агентские договоры с наиболее надежными из них.

– Индивидуально подготовить «папки продаж» (папки информационных материалов) по странам и направлениям.

– Подготовить индивидуально все документы для оформления сделок с клиентами (лист бронирования – заявка, туристская путевка, договор о реализации турпродукта, документы на оформление визы, документы на ОЗП).

– По окончании деятельности фирмы индивидуально составить отчет о проделанной работе.

4. Стадия продвижения и реализации туристского продукта

В ходе презентации руководство турфирмы представляет своё предприятие, его сотрудников, сферы деятельности, акцентируя внимание на выгодных отличиях от конкурентов. С помощью визуальных, графических и иных средств сотрудники предлагают разнообразные оригинальные и стандартные туристские продукты (собственного или стороннего производства) по различным направлениям, тем самым самостоятельно продвигая туристский продукт доступными нерекламными способами. Начало открытых продаж наступает после проведения презентации турфирмы. Необходимо показать навыки оперативного поиска и отбора туров, коммуникативные умения при общении с клиентами. В случае удачной подборки тура сотрудник переходит к продаже и документальному оформлению взаимоотношений фирмы и клиента. В презентации и последующей реализации туристского продукта участвуют все сотрудники фирмы.

Задания для всех участников фирмы

– Презентация фирмы. Разрабатывается сценарий презентации, мультимедийное сопровождение выступления, оформление фирмы.

– Продажа туристского продукта фирмы.

– Проводится деловая (интерактивная) игра на предмет покупки тура.

- Оформление договора о реализации туристского продукта.
- Подготовка для клиента необходимых документов (путевки, договора о реализации турпродукта).

Рекомендуемая литература

Основная

1. Биржаков, М.В. Введение в туризм / М.В. Биржаков. – СПб.: Герда, 2000.
2. Ефремова, М.В. Основы технологии туристского бизнеса: учеб. пособие / М.В. Ефремова. – М.: Ось-89, 1999.
3. Жолдак, В.И. Менеджмент спорта и туризма / В.И. Жолдак, Квартальнов В.А.– М.: Советский спорт, 2000.
4. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2008.
5. Кабушкин, Н.И. Менеджмент туризма: учебник / Н.И. Кабушкин. – 3-е изд., испр. – Минск: Новое знание, 2002.
6. Квартальнов, В.А. Введение в специализацию. Ч. 1. Менеджмент иностранного туризма: учеб. пособие / В.А. Квартальнов, Н.В. Колесник. – М.: Советский спорт, 2000.
7. Марасанова, В.М. Теоретические основы социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие / В.М. Марасанова. – Ярославль: ЯрГУ, 2008.
8. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2004.
9. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович и др. – 3-е изд. – Минск: Новое знание, 2006.
10. Туроперейтинг: методическое пособие / авт.-сост. В.В. Морозова. – Ярославль: ЯГПУ, 2006.
11. Чудновский, А.Д. Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Финансы и статистика, 2003.

Дополнительная

1. Виханский, Н.В. Менеджмент: учебник / Н.В. Виханский. – 3-е изд. – М.: Гардарика, 1999.
2. Зорин, И.В. Толковый словарь туристских терминов / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.; Афины: INFOGRUP, 1994.
3. Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) / Г.А. Папирян. – М.: Экономика, 2000.
4. Сенин, В.С. Организация международного туризма: учебник / В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2001.
5. Сенин, В.С. Туризм: мини-словарь / В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2007.

Периодика

Газета о туризме. Яроблтур
Горячая линия. Туризм
Туризм и отдых
Турбизнес

Сайты

www.russiatourism.ru (сайт Федерального агентства по туризму)
www.ratanews.ru и www.rata.ru (сайты Российского союза туристической индустрии)
www.tourprom.ru (отраслевой новостной сайт)
www.tourdom.ru (профессиональный туристский портал)

Приложения

Приложение 1

Учредительный договор

Утверждён
общим собранием участников

_____Иванова Е.А.

_____Петрова А.Е.

_____Сидорова Е.А.

Протокол общего собрания учредителей

№1 от 19 февраля 2008 г.

У Ч Р Е Д И Т Е Л Ь Н Ы Й Д О Г О В О Р

Общества с ограниченной ответственностью
"Карета странствий"

Юридическое лицо:

ООО «Карета странствий»

150000 г. Ярославль, ул. Советская, 10, оф. 109

Банковские реквизиты:

Банк «Талер»

ИНН 7600000022

р/с 411000000000000222010

кор/с 70100000000000000025

БИК 47566615

КПП 760000033

в лице Директора Ивановой Екатерины Андреевны и трёх учредителей: Ивановой Екатерины Андреевны, Петровой Анны Евгеньевны, Сидоровой Елены Андреевны, в дальнейшем именуемых «Участники», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

СТАТЬЯ 1. В соответствии с Гражданским Кодексом РФ, принятым Государственной Думой РФ 21 октября 1994 г., участники создают Общество с ограниченной ответственностью "Карета странствий", именуемое в дальнейшем "Общество".

Местонахождение Общества: 150000 г. Ярославль, ул. Советская, 10, оф. 109.

СТАТЬЯ 2. Основными целями деятельности Общества являются:

– удовлетворение потребностей определённой целевой аудитории в отдыхе и познании окружающего мира, предоставление новых рабочих

мест, выход на новые рынки путём создания новых туристских продуктов и активной рекламной кампании, получение прибыли.

Предметом деятельности Общества является:

– обслуживание клиентов, желающих посетить Россию и зарубежные страны;

– предоставление информации о посещаемых странах, ценах, особенностях пребывания в них;

– оформление документов;

– занятие туроператорской деятельностью по внутреннему туризму;

– сотрудничество с туроператорами по зарубежному направлению;

– рекламная деятельность;

– предоставление консультационных услуг;

– участие в выставках;

– проведение презентаций.

Взаимоотношения Общества и Участников определяются настоящим Уставом.

Местонахождение Общества: юридический адрес Общества.

СТАТЬЯ 3. Уставный капитал Общества составляет стоимость вкладов его Участников. Общество создает Уставный капитал в размере десяти тысяч (10 000) рублей, представляющий собой совокупность денежных вкладов Участников. Уставный капитал разделен на четыре (4) неравные доли. Участники вносят в Уставный капитал средства в один этап в размере каждого взноса – сто процентов (100%) от величины своей доли. Вкладом Участника в Уставный капитал является денежная сумма.

Иванова Екатерина Андреевна, паспорт: серия 7705 № 331470, выдан Дзержинским РУВД г. Ярославля 10.01.2006 – пять тысяч (5 000) рублей – 2 доли.

Петрова Анна Евгеньевна, паспорт: серия 7406 № 449236, выдан Красноперекопским РОВД г. Ярославля 18.03.2007 – две тысячи пятьсот (2 500) рублей – 1 доля.

Сидорова Елена Андреевна, паспорт: серия 7605 № 123456, выдан УВД Кировского района г. Ярославля, 19.09.2005 – две тысячи пятьсот (2 500) рублей – 1 доля.

Срок внесения вкладов – взнос 100% на момент регистрации Общества.

СТАТЬЯ 4. Общество является юридическим лицом по законодательству РФ, может иметь в собственности, хозяйственном ведении и/или оперативном управлении обособленное имущество, отвечает по своим обязательствам всеми своими активами, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Общество имеет самостоятельный баланс, счета в банках, печать и бланки со своим наименованием.

СТАТЬЯ 5. Общество имеет право:

- самостоятельно планировать свою деятельность и распоряжаться прибылью;
- от своего имени заключать договоры, приобретать имущественные и неимущественные права и ценности;
- создавать представительства, дочерние и зависимые хозяйственные общества, филиалы как на территории Российской Федерации, так и за рубежом;
- входить в ассоциации, объединения, концерны с другими предприятиями, а также с иностранными фирмами в соответствии с действующим законодательством.

СТАТЬЯ 6. Общество обязуется:

- осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с Уставом и Учредительным Договором;
- предоставлять Участникам преимущественное право размещения заказов и получения продукции и услуг, производимых Обществом;
- своевременно производить расчеты с бюджетом.

СТАТЬЯ 7. Участники Общества имеют право:

- избирать и быть избранным в руководство Общества;
- участвовать в управлении делами Общества в порядке, установленном Уставом и Учредительным Договором;
- получать часть прибыли от деятельности Общества в порядке, установленном Уставом и Учредительным Договором;
- получать полную информацию о деятельности Общества, в том числе данные бухгалтерского учета;
- вносить предложения о совершенствовании деятельности Общества, устранении недостатков в работе органов управления и контроля;
- на преимущественное получение продукции и услуг, производимых Обществом.

СТАТЬЯ 8. Участники Общества обязуются:

- вносить взносы в порядке, предусмотренном решением собрания Участников;
- предоставлять Обществу информацию, необходимую для выполнения работ в рамках договоров между Обществом и его заказчиками;
- не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Общества;
- выполнять поручения руководства в интересах Общества;
- следовать требованиям Устава, соблюдать положения Учредительного Договора, выполнять решения общего собрания, органов управления и контроля.

СТАТЬЯ 9. Общество несет ответственность за результаты своей деятельности, за выполнение взятых на себя обязательств перед партнерами, перед госбюджетом и банками, а также перед трудовым коллективом всеми

своими активами (всем принадлежащим ему имуществом) согласно действующему законодательству. Участники Общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью Общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Участники Общества, внесшие вклады не полностью, несут солидарную ответственность по его обязательствам в пределах стоимости неоплаченной части вклада каждого из участников.

СТАТЬЯ 10. Убытки, возникшие в ходе деятельности Общества, возмещаются за счет создаваемого резервного фонда и дополнительных целевых взносов участников Общества в части, не покрытой за счет имеющихся фондов, а также за счет других активов Общества согласно действующему законодательству. Взыскание по обязательствам Общества может быть обращено только на имущество, отраженное в его балансе. К балансу должен прилагаться как его неотъемлемая часть инвентарный список имущества.

СТАТЬЯ 11. Прибыль, полученная в ходе деятельности Общества, после расчетов с государственным бюджетом, банками и другими кредиторами, уплаты обязательных платежей, распределяется в порядке, установленном собранием Участников.

СТАТЬЯ 12. Деятельность Общества прекращается в следующих случаях:

– по решению собрания Участников о прекращении деятельности или реорганизации Общества;

– по решению суда, в случае несостоятельности, или если суд сочтет, что деятельность Общества не соответствует указанным в Уставе целям или наносит ущерб интересам общества.

СТАТЬЯ 13. При прекращении деятельности Общества подлежащее разделу имущество распределяется в натуре или продается с последующим распределением суммы, оставшейся после уплаты долгов и выполнения обязательств Общества, между Участниками пропорционально их долям в Уставном капитале.

СТАТЬЯ 14. Настоящий Договор действует без ограничения сроков и вступает в силу со дня государственной регистрации Общества.

Договор составлен на пяти листах в двух экземплярах, один из которых хранится в Ярославской Регистрационной Палате, другой находится у Учредителей Общества, все экземпляры имеют одинаковую юридическую силу.

УЧРЕДИТЕЛИ

_____ Е.А. Иванова
_____ А.Е. Петрова
_____ Е.А. Сидорова

Приложение 2

УСТАВ

УТВЕРЖДЕНО
Общим собранием учредителей
Протокол №1 от 19.02.2008 г.
Председатель собрания
_____Иванова Е.А.

У С Т А В

Общества с ограниченной ответственностью
"Карета странствий"
г. Ярославль, 2008 г.

1. Общие положения, цели и предмет деятельности

1.1. Настоящий Устав разработан на основе и в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, принятым Государственной Думой РФ 21 октября 1994 г.

1.2. Общество с ограниченной ответственностью "Карета странствий", именуемое в дальнейшем "Общество", создает
Юридическое лицо:

ООО "Карета странствий"

Юридический и физический адрес:

150000 г. Ярославль, ул. Советская, 10, оф. 109.

Банковские реквизиты:

Банк «Талер»

ИНН 7600000022

р/с 41100000000000222010

кор/с70100000000000000025

БИК 47566615

КПП 760000033

в лице Директора Ивановой Екатерины Андреевны.

1.3. Общество является юридическим лицом по законодательству РФ, может иметь в собственности, хозяйственном ведении и/или оперативном управлении обособленное имущество, отвечает по своим обязательствам всеми своими активами, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные имущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Общество имеет самостоятельный баланс, счета в банках, печать и бланки со своим наименованием.

1.4. Цели и предмет Общества.

Целью деятельности Общества является удовлетворение потребностей определённой целевой аудитории в отдыхе и познании окружающего мира, предоставление новых рабочих мест, выход на новые рынки путём открытия сети агентств для извлечения прибыли.

Предметом деятельности Общества является:

- обслуживание клиентов, желающих посетить Россию и зарубежные страны;
- предоставление информации о посещаемых странах, ценах, особенностях;
- оформление документов;
- занятие туроператорской деятельностью по России;
- сотрудничество с туроператорами по зарубежному направлению;
- рекламная деятельность;
- предоставление консультационных услуг;
- участие в выставках;
- проведение презентаций.

Взаимоотношения Общества и Участников определяются настоящим Уставом.

Местонахождение Общества: юридический адрес Общества.

2. Размер и порядок формирования уставного фонда и доли участников.

2.1. Общество создает Уставный капитал в размере десяти тысяч (10 000) рублей. Уставный капитал разделен на четыре (4) неравные доли. Участники вносят в Уставный капитал средства в один этап в размере каждого взноса – сто процентов (100%) от величины своей доли. Вкладом Участника в Уставный капитал является денежная сумма.

Иванова Екатерина Андреевна, паспорт: серия 7705 № 331470, выдан Дзержинским РУВД г. Ярославля 10.01.2006 – пять тысяч (5 000) рублей – 2 доли.

Петрова Анна Евгеньевна, паспорт: серия 7406 № 449236, выдан Красноперекоским РОВД г. Ярославля 18.03.2007 – две тысячи пятьсот (2 500) рублей – 1 доля.

Сидорова Елена Андреевна, паспорт: серия 7605 № 123456, выдан УВД Кировского района г. Ярославля 19.09.2005 – две тысячи пятьсот (2 500) рублей – 1 доля.

Срок внесения вкладов – взнос 100% на момент регистрации Общества.

2.2. Если по окончании второго или каждого последующего финансового года стоимость чистых активов Общества окажется меньше Уставного капитала, Общество обязано объявить об уменьшении своего Уставного капитала и зарегистрировать это уменьшение. Если стоимость указанных

активов станет меньше определенного законом минимума Уставного капитала, Общество подлежит ликвидации.

2.3. Уменьшение Уставного капитала Общества возможно только после уведомления всех его кредиторов.

2.4. Увеличение Уставного капитала Общества возможно только после внесения всеми его Участниками вкладов в полном объеме.

3. Переход долей, выход из общества

3.1. Участник Общества вправе продать или иным образом уступить свою долю в Уставном капитале Общества или ее часть одному или нескольким Участникам данного Общества или третьим лицам.

3.2. Участники Общества пользуются преимущественным правом покупки доли Участника (ее части) пропорционально размерам своих долей. В случае, если Участники Общества не воспользуются своим преимущественным правом в течение месяца со дня извещения, доля Участника может быть отчуждена третьему лицу.

3.3. Доля Участника Общества может быть отчуждена до полной ее оплаты лишь в той части, в которой она уже оплачена.

3.4. Доли в Уставном капитале Общества переходят к наследникам граждан и к правопреемникам юридических лиц, являвшихся Участниками Общества.

3.5. Участник Общества вправе в любое время выйти из Общества независимо от согласия других его Участников. При этом ему должна быть выплачена стоимость части имущества, соответствующей его доле в Уставном капитале Общества не позднее, чем через двенадцать месяцев со дня подачи заявления о выходе.

4. Ответственность сторон

4.1. Общество несет ответственность за результаты своей деятельности, за выполнение взятых на себя обязательств перед партнерами, перед госбюджетом и банками, а также перед трудовым коллективом всеми своими активами (всем принадлежащим ему имуществом) согласно действующему законодательству. Участники Общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков в пределах личного вклада в капитал. В случае невыплаты вклада Участники отвечают солидарно в пределах невнесенного вклада. Общество не отвечает по обязательствам Участников.

5. Права и обязанности

5.1. Общество имеет право:

- самостоятельно планировать свою деятельность и распоряжаться прибылью;
- от своего имени заключать договоры, приобретать имущественные и неимущественные права и ценности;
- создавать представительства, дочерние предприятия, филиалы как на территории Российской Федерации, так и за рубежом;

– входить в ассоциации, объединения, концерны с другими предприятиями, а также с иностранными фирмами в соответствии действующим законодательством.

5.2. Общество обязуется:

- осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с Уставом и Учредительным Договором;
- предоставлять Участникам преимущественное право размещения заказов и получения продукции и услуг, производимых Обществом;
- своевременно производить расчеты с бюджетом.

Общество в целях реализации государственной социальной, экономической и налоговой политики несет ответственность за сохранность документов (управленческих, финансово-хозяйственных, по личному составу и др.); обеспечивает передачу на государственное хранение документов, имеющих научно-историческое значение, в Центральные архивы Москвы в соответствии с перечнем документов, согласованным с объединением "Мосгорархив"; хранит и использует в установленном порядке документы по личному составу.

5.3. Участники Общества имеют право:

- избирать и быть избранным в руководство Общества;
- участвовать в управлении делами Общества в порядке, установленном Уставом и Учредительным Договором;
- получать часть прибыли от деятельности Общества в порядке, установленном Уставом и Учредительным Договором;
- получать полную информацию о деятельности Общества, в том числе данные бухгалтерского учета;
- вносить предложения о совершенствовании деятельности Общества, устранении недостатков в работе органов управления и контроля;
- на преимущественное получение продукции и услуг, производимых Обществом.

5.4. Участники Общества обязуются:

- вносить взносы в порядке, предусмотренном решением собрания Участников;
- предоставлять Обществу информацию, необходимую для выполнения работ в рамках договоров между Обществом и его заказчиками;
- не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Общества;
- выполнять поручения руководства в интересах Общества;
- следовать требованиям Устава, соблюдать положения Учредительного Договора, выполнять решения общего собрания, органов управления и контроля.

6. Распределение прибыли общества

6.1. Итоговым результатом деятельности Общества является прибыль, исчисляемая в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Прибыль, оставшаяся после выполнения обязательств перед бюджетом и кредиторами, отчислений в резервный и другие фонды Общества, распределяется по решению собрания Участников.

Порядок формирования и расходования фондов Общества определяется собранием Участников. Как правило, формирование доходов Участников осуществляется после принятия решения о размере средств, направленных на развитие Общества.

Размер ежегодных отчислений в резервный фонд определяется собранием Участников. Отчисления в резервный фонд составляют не менее пяти процентов (5%) суммы прибыли до момента достижения резервным фондом размеров двадцати пяти процентов (25%) от Уставного фонда.

6.3. Часть прибыли, направляемая на распределение между Участниками, распределяется между последними пропорционально их долям в Уставном капитале.

7. Управление

7.1. Высшим органом управления Обществом является Собрание Участников. С момента учреждения и вплоть до момента расширения числа Участников (свыше одного) все функции Собрания Участников без изъятий принадлежат Учредителю.

Участники обладают количеством голосов пропорционально размеру их долей в Уставном капитале.

Собрание созывается по мере необходимости, но не реже двух раз в год.

Собрание правомочно, если на нем присутствуют Участники, обладающие в совокупности не менее, чем 60% долей в Уставном капитале.

7.2. К исключительной компетенции Собрания Участников относятся следующие вопросы:

а) изменение Устава Общества, изменение размера его Уставного капитала;

б) образование исполнительных органов Общества и досрочное прекращение их полномочий;

в) утверждение годовых отчетов и бухгалтерских балансов Общества и распределение его прибылей и убытков;

г) решение о реорганизации или ликвидации Общества;

д) избрание ревизионной комиссии (ревизора) Общества;

Вопросы, отнесенные к исключительной компетенции Собрания Участников Общества, не могут быть переданы им на решение исполнительного органа Общества.

Вопрос о реорганизации или ликвидации Общества решается на основе единогласия.

Вопрос о внесении изменений и дополнений в учредительные документы решается квалифицированным большинством в 2/3 от числа присутствующих на Собрании Участников.

Все остальные вопросы решаются простым большинством голосов.

7.3. Собрание не вправе принимать решения по вопросам, не включенным в повестку дня.

Любой Участник вправе требовать включение в повестку дня Собрания выдвигаемых им вопросов.

7.4. Созыв, подготовка к проведению заседаний, выполнение протокольных функций осуществляется председателем Собрания Участников, избираемым из их числа на срок, устанавливаемый Собранием. Собрание вправе отозвать Председателя Собрания до истечения срока его полномочий.

7.5. Исполнительным органом Общества является Дирекция, возглавляемая Директором. Помимо Директора, в состав Дирекции при наличии штатов, входят заместители Директора, Главного бухгалтера.

7.6. Директор Общества решает все вопросы деятельности, кроме тех, которые входят в исключительную компетенцию Собрания Участников, и избирается квалифицированным большинством голосов на срок, устанавливаемый собранием. Собрание вправе отозвать Директора Общества до истечения срока его полномочий.

7.7. Директор отчетывается только перед собранием. Действует на правах единоначалия, без доверенности представляет Общество в отношениях с третьими лицами, выдает доверенности, открывает в банках расчетные и другие счета, распоряжается средствами, заключает договоры, издает приказы, принимает и увольняет работников. Он также несет ответственность перед Общим собранием за деятельность Общества, имущество и средства.

8. Органы контроля

8.1. Контроль за финансовой деятельностью Общества осуществляется ревизионной комиссией или ревизором по поручению собрания, по собственной инициативе или по требованию Участников.

Ревизионная комиссия (ревизор) избирается Собранием Участников на год из их числа.

8.2. Ревизионная комиссия (ревизор) обязаны потребовать созыва внеочередного собрания Участников, если возникла угроза существенным интересам Общества или выявлено злоупотребление должностных лиц Общества.

8.3. В случае отсутствия ревизионной комиссии (ревизора) Общество вправе ежегодно привлекать профессионального аудитора, не связанного имущественными интересами с Обществом или его Участниками (внешний аудит). Аудиторская проверка годовой финансовой отчетности Общества может быть также проведена по требованию любого из его Участников.

8.4. Ревизионная комиссия или аудитор составляет заключение по результатам годовых отчетов и балансов. Результаты проверки, ревизий в обязательном порядке рассматриваются на собрании.

9. Реорганизация и ликвидация

9.1. Прекращение деятельности Общества осуществляется в форме реорганизации (слияние, присоединение, выделение, преобразование) или ликвидации.

9.2. Деятельность Общества прекращается в следующих случаях:

– по решению собрания Участников о прекращении деятельности или реорганизации Общества;

– по решению суда, в случае несостоятельности или если суд сочтет, что деятельность Общества не соответствует указанным в Уставе целям или наносит ущерб интересам общества.

9.3. В случае ликвидации Общества по решению собрания, Участники создают ликвидационную комиссию, которая действует в установленном законодательством порядке. В случае принудительной ликвидации Общества ликвидационная комиссия назначается судом.

9.4. Убытки, возникшие в ходе деятельности Общества, возмещаются за счет создаваемого резервного фонда, а также за счет других активов Общества согласно действующему законодательству. Взыскание по обязательствам Общества может быть обращено только на имущество, отраженное в его балансе. К балансу должен прилагаться как его неотъемлемая часть инвентарный список имущества Общества. Требования кредиторов при ликвидации Общества удовлетворяется в следующем порядке:

а) требования граждан, перед которыми Общество несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью;

б) оплата труда, выходных пособий, гонораров;

в) требования кредиторов по обязательствам, обеспеченным залогом имущества;

г) задолженность по платежам в бюджет и внебюджетный фонды;

д) требования прочих кредиторов.

9.5. Ликвидация считается завершенной, а Общество прекратившим существование с момента внесения соответствующей записи в государственный реестр. При прекращении деятельности Общества подлежащее разделу имущество распределяется в натуре или продается с последующим распределением суммы, оставшейся после уплаты долгов и выполнения обязательств Общества, между Участниками пропорционально их долям в Уставном капитале.

Общество выполняет государственные мероприятия по мобилизационной подготовке в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами Правительства Российской Федерации.

9.6. При реорганизации или прекращении деятельности Общества все документы (управленческих, финансово-хозяйственных, по личному со-

ставу и др.) передаются в соответствии с установленными правилами предприятию-правопреемнику. При отсутствии правопреемника документы постоянного хранения, имеющие научно-историческое значение, передаются на государственное хранение в Государственный архив Ярославской области (ГАЯО), документы по личному составу (приказы, личные дела и карточки учета, лицевые счета и т.п.) передаются на хранение в архив административного округа, на территории которого находится предприятие. Передача и упорядочение документов осуществляется силами и за счет средств Общества в соответствии с требованиями архивных органов.

Председатель собрания

ЗАРЕГИСТРИРОВАН

Межрайонная инспекция _____ Е.А. Иванова

Федеральной налоговой службы №5

по Ярославской области

От 4 марта 2008 года

Председатель

_____ Е.В. Пунков

Приложение 3

Туристская путевка

Утверждена приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 9 июля 2007 г. № 60н

Туроператор/Турагент
ООО «Карета странствий»
150000 г. Ярославль, ул. Советская, д. 10
телефон/факс: (4852) 30-85-50
http:// www.karetastran.ucoz.com
E-mail: karetastran@mail.ru

Код формы по ОКУД	БСО 07900008
Код вида услуг по ОКУН	061000, 061100, 061200, 061300, 061400, 061500, 061700

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000 ___ Серия-ТК

Заказчик туристского продукта _____

(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность _____ в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства – для физ. лица),

(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО – для юридического лица)

Турист _____
(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность _____ в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства)

Вид туристского продукта (путешествия) _____ 061000 _____
(вид услуги по ОКУН)

Единица измерения туристского продукта (путешествия) _____
(количество дней на одного человека)

Общая цена туристского продукта _____
(сумма прописью)

руб. _____ коп. Оплачено:
наличными денежными средствами _____ руб. _____ коп.,

(сумма прописью)
с использованием платежной карты _____ руб. _____ коп.
(сумма прописью)

Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления: _____ М.П. (штамп)

(ФИО, должность) _____ (подпись) _____ (дата)

Дата осуществления расчета: " ____ " _____ 200 ____ г.

Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта от « ____ » _____ 200 ____ г. № _____

(Сведения об изготовителе бланка (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж)

Приложение 4

Договор между туристским агентством и клиентом

Договор о реализации туристского продукта

г. Ярославль

« ___ » _____ 200 г

Общество с ограниченной ответственностью «Карета странствий» (ООО «Карета странствий»), именуемое в дальнейшем **Фирма**, место нахождения: г. Ярославль, ул. Советская, д. 10, оф. 109, почтовый адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Советская, д. 10, оф.109, тел.: (4852) 25-75-58, в лице директора Ивановой Екатерины Андреевны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и, _____, именуемый (ая) в дальнейшем **Заказчик**, с другой стороны, подписали настоящий договор о нижеследующем:

Заказчик:

Физическое лицо:

ФИО, данные ОП, ОЗП

Лица, получающие услуги (туристы) _____

Домашний адрес и телефон заказчика: _____

Продолжительность поездки: с « ___ » _____ 200 г. по « ___ » _____ 200 г. (количество дней – _____)

Маршрут поездки и страны (пункты) пребывания: _____

Пакет услуг: категория проездного билета _____ гостиница _____

вид размещения _____ питание _____

содействие в получении визы _____

страховка (правила страхования указаны в полисе) _____ трансфер _____

Дополнительно оплаченные услуги: _____

Подпись Заказчика: _____

1. Предмет договора.

1.1. Предметом настоящего договора является продажа Фирмой заказчику туристского продукта.

1.2. Лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор. Информация о туроператоре, сформировавшем туристский продукт, о внесении сведений о ту-

роператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт в единый федеральный реестр туроператоров, о размере финансового обеспечения, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименовании, адресе (месте нахождения) и почтовом адресе организации, предоставившей финансовое обеспечение, сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии содержится в Приложении к настоящему договору.

1.3. Передача Заказчику выбранного тура оформляется туристской путевкой. Путевка составляется в двух экземплярах, подписывается Сторонами и служит основанием для последующих взаимоотношений. Заказчик представляет интересы всех лиц, внесенных им в путевку, и несет ответственность перед Firmой за своевременную и полную оплату стоимости тура и штрафов в случае отказа от поездки.

1.4. Стоимость тура определяется в путевке. Firma вправе отступить от указаний Заказчика и вносить изменения в стоимость тура до момента оплаты Заказчиком денежных средств в объеме, определенном путевкой.

1.5. Вознаграждение Firmы определяется как разница между стоимостью тура, указанного в путевке, и стоимостью туристских услуг, входящих в комплекс тура и оплаченных Firmой туроператору.

2. Права и обязанности сторон.

2.1. Если иное не предусмотрено условиями настоящего договора, Firma обязуется оказать Заказчику следующие услуги, входящие в стоимость сформированного туроператором турпакета:

2.1.1. Бронирование и оплата проживания, питания, трансфера.

2.1.2. Бронирование, оплата и предоставление авиабилетов.

2.1.3. Предоставление медицинского страхового полиса.

2.1.4. Содействие в оформлении виз.

2.1.5. Иные услуги, предусмотренные дополнительными условиями настоящего договора.

2.2. Firma обязуется:

2.2.1. При заключении настоящего договора Firmой довести до сведения потребителя Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, а также предоставить информацию на русском языке о Firmе, о туристском продукте, о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования ответственности туроператора либо банковской гарантии, о полномочиях Firmы совершать юридические и фактические действия по

реализации туристского продукта. Подписанием настоящего договора Заказчик удостоверяет полное ознакомление себя в наглядной и доступной форме с указанной информацией, со всей информацией в соответствии со ст. 14 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", ст. 9, 10, Закона РФ "О защите прав потребителей", а также с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта.

2.2.2. Передать Заказчику оплаченный туристский продукт. Факт передачи оформляется путевкой, которая является неотъемлемой частью данного договора.

2.2.3. Передать необходимые туристу для совершения путешествия документы: оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные. Заказчик предоставляет свое полное согласие на получение указанных документов непосредственно в аэропорту за 2 часа до вылета или непосредственно при посадке на авто– или железнодорожный транспорт в начале тура.

2.3. Фирма имеет право:

2.3.1. Производить замену туристских услуг (в том числе отель проживания на отель аналогичной категории) по ранее оплаченной Заказчиком категории или предоставлением в пользу Заказчика услуг более высокого класса без доплаты последних со стороны Заказчика.

2.4. В соответствии с предметом настоящего договора Заказчик обязуется:

2.4.1. Произвести своевременную оплату туристских услуг. Оплата туристских услуг производится Заказчиком немедленно по заключению настоящего договора, если иное не предусмотрено дополнительными условиями. Оплата по настоящему договору производится в рублях РФ по курсу (доллара/евро), установленному ЦБ РФ плюс _____% от суммы платежа:

а) на день поступления денежных средств Заказчика в кассу фирмы – при наличном расчёте;

б) на день поступления денежных средств Заказчика на расчетный счет Фирмы – при безналичном расчете.

Общая стоимость тура в рублях/валюте: _____

Оплата тура производится следующим образом: в день подписания договора Заказчик оплачивает фирме первый платеж в размере

Оплата остатка стоимости тура по Договору производится Заказчиком в течение 2-х дней после получения подтверждения от оператора, но не позднее, чем за ___ дней до начала тура, в течение 2 банковских дней с

момента выставления Фирмой счета либо извещения Заказчика в иной форме о необходимости оплаты тура.

В случае непоступления денежных средств на счет Фирмы в установленные сроки, а также при нарушении условий пунктов фирма оставляет за собой право аннулировать забронированный тур с применением к Заказчику штрафных санкций.

2.4.2. Своевременно, в соответствии с перечнем документов, необходимых для организации туристского обслуживания, утвержденным Фирмой, представить пакет документации (загранпаспорт, фотографии в требуемом формате и количестве, анкетная информация, иные документы и сведения).

2.4.3. Предоставить точную информацию о своем местонахождении и номер телефона, необходимые Фирме для поддержания оперативной связи с Заказчиком.

2.4.4. Довести до сведения Фирмы информацию, дающую возможность последней предположить неблагоприятный исход приобретения туристских услуг Заказчиком, к которым, в частности, относятся:

* различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (применительно к смене климатических условий, разным видам передвижения, особенностям национальной кухни, к применению лекарственных средств и т.п.);

* имевшие в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, например, запрет на выезд в определенное государство или группу стран и т.п.

2.4.5. Соблюдать законодательство (места) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.

2.4.6. Соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

2.4.7. При заключении настоящего договора поставить Фирму в известность о конкретных целях приобретения туристского обслуживания, что отражается в дополнительных условиях настоящего договора.

2.4.8. Ознакомиться с предоставленными инструктивными и информационными материалами, выполнять их условия и рекомендации и руководствоваться ими в своих отношениях с Фирмой. Неполное или невнимательное ознакомление с вышеупомянутыми документами не освобождает Заказчика от выполнения содержащихся в них правил и условий.

2.4.9. Обеспечить соблюдение формальных требований, условий и ограничений, предъявляемых со стороны Фирмы иностранных турагентств, авиакомпаний, пограничных, таможенных служб и т.п. учреждений.

2.4.10. Информировать Фирму с места отдыха о невыполнении или недостаточном выполнении услуг, указанных в путевке, предоставить письменное подтверждение (документ), справку или ваучер с указанием того, какие именно услуги не были выполнены, в каком объеме, причины

неисполнения, ответственность неисполнения администратором отеля или принимающей туристической фирмой, иными учреждениями, имеющими отношение к оговоренным в путевке услугам.

При невыполнении условий данного пункта Заказчик лишает Firmу возможности принять меры к обеспечению выполнения условий настоящего договора.

2.5. Заказчик имеет право получить полную информацию об условиях пребывания в посещаемой стране, национальных особенностях, национальной кухне, достопримечательностях, экскурсиях, порядке обмена валюты, ограничениях на таможенный провоз, национальных праздниках, религиозных особенностях, транспортных и иных сторонах поездки.

2.6. Организация туристского обслуживания Заказчика осуществляется Firmой в строгом соответствии с условиями настоящего договора, с связи с этим качество и безопасность любых товаров и услуг, приобретаемых Заказчиком самостоятельно в период действия настоящего договора, Firmой не гарантируется.

2.7. Во исполнение пункта 2.1.2. настоящего договора Firma от имени и по поручению и за счет Заказчика осуществляет бронирование и оплату авиабилетов для Заказчика. Если иное не предусмотрено дополнительными условиями настоящего договора, Заказчик поручает Firmе забронировать и оплатить авиабилеты на воздушный международный рейс любой авиакомпании, выполняющей международные чартерные перевозки по маршруту, позволяющему Заказчику воспользоваться иными услугами в соответствии с условиями настоящего договора. При этом стоимость таких авиабилетов учитывается в твердой смете, определенной настоящим договором.

2.8. Во исполнение пункта 2.1.3. настоящего договора фирма от имени, по поручению и за счет Заказчика заключает договор страхования от несчастного случая и внезапного заболевания со страховой компанией, определенной условиями настоящего договора, а также оплачивает в пользу последнего страховую премию.

3. Ответственность сторон.

3.1. Firma несет ответственность за организацию туристского обслуживания Заказчика по настоящему договору в соответствии с условиями настоящего договора и действующим законодательством РФ.

3.2. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих Firmе выполнить туристские услуги в полном объеме и в оговоренные сроки по не зависящим от Firmы причинам, она может без согласия Заказчика:

- перенести сроки поездки, но не более чем на 24 часа;
- произвести замену отеля на отель аналогичной категории;
- изменить продолжительность поездки, но не более чем на 24 часа;
- произвести замену в экскурсионной программе.

Если подобные изменения привели к уменьшению фактической стоимости туристского продукта, фирма производит возврат Заказчику нереализованных средств.

3.3. Фирма не несет ответственность:

3.3.1. В случае невозможности осуществления туристских услуг, предусмотренных настоящим договором, в силу действия российских и зарубежных таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, в случае отказа посольств зарубежных стран в выдаче въездных виз либо иных действий официальных органов или властей России или зарубежных стран, стоимость скалькулированных услуг Заказчику возвращается за вычетом:

- стоимости оплаченной визы,
- стоимости рекламации авиакомпании по возврату авиабилета,
- стоимости рекламации по оплате проживания в гостинице,
- стоимости рекламации по отказу от иных услуг и неустойки.

3.3.2. Заказчик может поручить Фирме самостоятельно провести страхование от невыезда, в этом случае при невозможности совершить поездку расходы покрывает страховая компания. Документы для возврата денежных средств готовятся Фирмой и предоставляются по требованию Заказчика.

3.3.3. Условия страхования от невыезда оформляются дополнительным приложением к данному договору.

3.3.4. За отмену или изменение времени отправления авиарейсов и связанных с этим изменения объема и сроков туристских услуг. В этом случае ответственность перед Заказчиком несут авиационные перевозчики в соответствии с российскими и международными правилами и договорами продавца с перевозчиком. Авиабилет является договором между авиаперевозчиком и пассажиром. По условиям договора, приведенным в авиабилете, перевозчик обязуется принять все от него зависящие меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью настоящего договора. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно, изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если это необходимо. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. Никто из агентов, служащих или представителей перевозчика не вправе изменять или отменять положение настоящего договора.

3.3.5. Если решением властей или ответственных лиц туристу отказано в возможности перелета или проживания в забронированной гостинице по причинам отсутствия надлежащих документов, нарушения правопорядка, причинения беспокойства окружающим, состояния алкогольного опьянения или нарушения правил поведения в общественных местах, проезда и

провоза багажа, а также все расходы и штрафы, понесенные Заказчиком вследствие его неправомерных действий или нанесения ущерба третьим лицам.

3.3.6. За сохранность и доставку багажа.

В соответствии с международными правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа и их грузов, а также действующим законодательством Российской Федерации ответственность в вышеуказанных случаях несет авиационный перевозчик; надлежащим доказательством факта заключения договора между Заказчиком и авиакомпанией является авиабилет, переданный Фирмой Заказчику во исполнение условий настоящего договора. В связи с этим все заявления, претензии, иски Заказчика, связанные собственно с авиаперевозкой и ее недостатками, предъявляются Заказчиком непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услугу по авиаперелету.

3.3.7. За убытки, понесенные Заказчиком и связанные с неправильным оформлением, задержкой или отказом в выдаче компетентными органами документов, необходимых Заказчику для совершения путешествия. К необходимым документам, в частности, относятся заграничный паспорт установленного образца, въездная/выездная виза, документы на въезд несовершеннолетних и т.п.

3.3.8. За убытки, понесенные Заказчиком и связанные со снятием последнего с рейса и / или отказом в разрешении на въезд / выезд таможенными, пограничными, санитарными и иными службами.

3.3.9. За убытки, понесенные Заказчиком и связанные с его виновными действиями/ бездействием, к которым относится :

- неявка или опоздание к месту оказания туристических услуг,
- несвоевременное или неукомплектованное предоставление Фирме документации для оформления документов, дающих право на въезд/выезд в/из страны,
- нарушение действующего Российского законодательства и законодательства страны пребывания, таможенных правил, пограничных и санитарных норм и правил,
- нахождение в состоянии алкогольного опьянения,
- отказ от медицинской страховки.

3.3.10. За убытки или другой ущерб, связанный с приобретением им самостоятельно любых товаров и услуг, не предусмотренных настоящим договором.

3.3.11. За убытки и другой ущерб, нанесенный здоровью или имуществу Заказчика, понесенный последним в связи с неисполнением или недостаточным исполнением страховой компанией обязательств по заключенному с Заказчиком договору страхования. В соответствии с действующим законодательством РФ ответственность в этом случае относится на страховую компанию; надлежащим доказательством факта заключения договора между Заказчиком и страховой компанией является страховой по-

лис, переданный Firmой Заказчику во исполнение условий настоящего договора. В связи с этим все дальнейшие заявления, претензии, иски Заказчика, связанные с наступлением страхового случая и неисполнением или ненадлежащим исполнением страховой компанией принятых на себя обязательств по договору страхования, предъявляются Заказчиком непосредственно в страховую компанию, оформлявшую страховую полис.

3.3.12. В случае невозможности осуществления туристских услуг вследствие недостоверности, недостаточности или несвоевременности предоставленных Заказчиком сведений и документов в соответствии с условиями и требованиями к ним, предусмотренными настоящим договором.

3.3.13. В случае невозможности осуществления туристских услуг, предусмотренных настоящим договором по причине неправильного оформления заграничного паспорта, так как проверка правильности оформления заграничного паспорта не входит в компетенцию Фирмы.

3.4. Фирма не возмещает денежных затрат туриста за оплаченные туристские услуги, если турист по своему усмотрению или в связи со своими интересами, или по болезни не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг.

3.5. Все изменения программы тура должны быть документально подтверждены Заказчиком счетами или иными документами.

4. Условия изменения и расторжения договора

4.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон либо по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

4.2. Каждая из сторон настоящего договора вправе потребовать изменений или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют.

4.3. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, Заказчик и (или) Фирма вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

4.4. Заказчик вправе расторгнуть договор в любое время, оплатив Фирме компенсацию. Заказчик уплачивает Фирме, если другое не предусмотрено дополнениями к договору, компенсацию в сумме фактически понесенных затрат туроператором и турагентом при расторжении договора по инициативе Заказчика

4.5. В случае аннуляции тура по инициативе Фирмы, Заказчик должен быть проинформирован в этот же день, ему должны быть предложены равноценные варианты замены тура или выплачена полная стоимость путевки.

4.6. В случае невозможности исполнения настоящего договора, возникшей по вине Заказчика, туристские услуги подлежат полной оплате.

4.7. Если невозможность исполнения настоящего договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон ответственности не несет, Заказчик возмещает Фирме фактически понесенные ею расходы.

5. Форс-мажор.

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение принятых на себя настоящим договором обязательств, если это невыполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора.

5.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимают: пожар, стихийное бедствие, военные операции любого характера, эпидемия, акты законодательной и исполнительной властей, препятствующие исполнению обязательств, изменение иммиграционной политики, террористические акты, иные обстоятельства вне разумного контроля со стороны сторон.

5.3. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков.

6. Порядок разрешения споров, предъявления претензий.

6.1. Все споры и разногласия, которые возникают из настоящего договора или в связи с ним, стороны договорились решать путем переговоров. Досудебный претензионный порядок является обязательным.

6.2. Претензии в связи с нарушением условий настоящего договора предъявляются Фирме в письменной форме с приложением доказательств, подтверждающих обоснованность претензионных требований в течение 20 дней с момента окончания путешествия. Претензии, поданные Заказчиком с нарушением указанного порядка, фирмой к рассмотрению не принимаются. Претензия подлежит рассмотрению Фирмой в течение 10 дней с даты ее получения.

6.3. В случае недостижения согласия между сторонами, спор передается на разрешение суда в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

7. Прочие условия.

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания его Фирмой и Заказчиком и действует до окончания путешествия.

7.2. В случае приобретения туристических услуг по настоящему договору несколькими лицами одновременно, Заказчик, подписывающий настоящий договор, несет ответственность за полноту доведения до сведения других заинтересованных лиц всей информации, касающейся порядка организации Фирмой туристического обслуживания, а также обо всех положениях настоящего договора.

7.3. Если иное не предусмотрено настоящим договором, то под трансфером понимают перевозку лиц, получающих услуги из аэропорта, вокзала до расположения отеля и обратно. Трансфер является групповым, присутствие русскоговорящего сопровождающего не гарантируется, продолжительность и маршрут трансфера определяется принимающей туристической фирмой.

7.4. Если иное не предусмотрено настоящим договором, то Заказчику не гарантируется размещение в отеле сразу же на момент прибытия. Расчетный час отелей – 12 часов дня. При несоблюдении данного правила отель может запросить у Заказчика оплату за задержку в размере установленной платы данного отеля за одни сутки независимо от фактически проведенного времени в номере после наступления расчетного часа.

7.5. Категория отелей определяется и присваивается компетентными органами страны и подтверждается документами, находящимися у администрации отеля.

Характеристика отеля производится Фирмой на основании сведений, предоставленных туроператором, и на основании каталогов текущего туристического сезона.

7.6. Заказчик при заключении настоящего договора поставлен Фирмой в известность о необходимости соблюдения личной безопасности.

7.7. Заказчик осведомлен об основном языке общения страны пребывания и возможных трудностях, связанных с его незнанием.

7.8. Заказчик ставится в известность при заключении настоящего договора о требованиях, предъявляемых компетентными органами к въездным/выездным документам, о необходимости приобретения медицинской страховки и об условиях страхования, об условиях проживания и питания в отеле, о специфике поведения во время туристической поездки, в том числе о необходимости соблюдать местные традиции и обычаи, бережном отношении к культурному наследию и окружающей среде в месте отдыха, об опасностях, с которыми возможна встреча при совершении путешествия и иных условиях.

7.9. Заказчик ознакомлен с условиями договора, заключенного между Фирмой и Туроператором, в том числе с дополнительными основаниями освобождения от ответственности и правами Туроператора на изменения

условий договора и комплекса туруслуг и согласен с ними. В случае реализации Туроператором своих прав Фирма не несет ответственности перед Заказчиком, хотя бы применяемые Туроператором условия освобождения от ответственности, права на изменение условий договора и комплекса услуг и т.д. не были предусмотрены в настоящем Договоре.

Фирма: ООО «Карета странствий»
г. Ярославль, ул. Советская, д. 10, кв.109
ИНН 1200000012 , р/с 81200000000000886458

Заказчик _____

Банк: Филиал ОАО АКБ «ЮГРА» в г. Ярославле
к/с: 30101810100000000795
БИК 047888795, КПП 760402001
Директор _____ Е.А. Ховринцева

Подпись _____



Приложение 5

Образец турагентской заявки

	Турагентство «Карета странствий»
---	--

г. Ярославль 150000, ул. Советская, 10, оф. 109. тел./факс 30-85-50
Банк «Югра» ИНН 1200000012 р/с 81200000000000886458 кор/с 3120000000000000123 БИК 48586878 КПП
878685848

www.karetastran.ucoz.com e-mail: karetastran@mail.ru

«__» _____ 20__ г.

Заявка на тур _____

Туроператор _____ тел _____

факс _____

SPO# _____ по цене _____ за _____

Просим Вас забронировать _____ мест

в туре в _____

отель _____

номер _____

количество дней _____

дата заезда _____

тип питания _____

список туристов:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

фамилия Sales-менеджеров _____

Оплату гарантируем по наличному / безналичному расчету

(Для безналичного расчета просим выставить счет на ООО «Карета странствий», ИНН 1200000012, р/с 81200000000000886458 Банк «Югра» г. Ярославль

кор/с 3120000000000000123 БИК 48586878)

С уважением,

директор ООО «Карета странствий» Е.А. Иванова

Приложение 6

Образец туроператорской заявки



г. Ярославль 150000, ул. Советская, 10, оф. 109. тел./факс 30-85-50
Банк «Югра» ИНН 1200000012 р/с 81200000000000886458 кор/с 31200000000000000123 БИК 48586878 КПП
878685848

www.karetastran.ucoz.com e-mail: karetastran@mail.ru

« _ » _____ 20 _ г.

В Транспортную компанию «Буслюкс»

Заявка

Уважаемые коллеги!

Просим Вас предоставить комфортабельный автобус на 50 посадочных мест для работы по экскурсионному маршруту Ярославль-Углич-Ярославль.

Дата и время подачи автобуса:

6.30 21.07.2008 на пл. Богоявления

Требования к автобусу: работающий микрофон, чистые стекла, чистый салон, кондиционер.

С уважением, директор
ООО «Карета странствий»

Е.А. Иванова

Учебное издание

**Курцев Леонид Николаевич
Литвина Анна Анатольевна**

Учебно-тренировочная туристская фирма

Методические указания

Редактор, корректор И.В. Бунакова
Компьютерная верстка Е.Л. Шелеховой

Подписано в печать 16.04.2009 г. Формат 60x84/16.

Бумага тип. Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,85.

Тираж 100 экз. Заказ .

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ.

Отпечатано на ризографе.

Ярославский государственный университет.
150000 Ярославль, ул. Советская, 14.

Д. В. Глазков

**Лабораторные работы
по курсу
«Пакеты прикладных
математических программ»**