

Технология бронирования туристских услуг



Реализация туристского продукта, сформированного туроператором, осуществляется турагентом и состоит из следующих этапов:

- предоставление информации о реализуемом туристском продукте и туроператоре, сформировавшем этот турпродукт;
 - принятие заказа (заявки) и бронирование турпродукта;
 - заключение договора о реализации турпродукта;
 - страхование туристов и экскурсантов;
 - проведение инструктажа туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности;
 - предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором;
 - оценка и контроль качества исполнения туристских услуг.



Бронирование



– это предварительный заказ на предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования: мест, снаряжения, оборудования и т.д. за заказчиком

Бронирование и реализация туристских услуг отдельных видов осуществляется турагентом и включает предоставление следующих услуг:

- бронирование, приобретение, оформление и реализация билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование транспортных средств для осуществления путешествий и экскурсий;
- бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения;
- бронирование, приобретение и реализация билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов;
- бронирование и реализация экскурсионных услуг, в т.ч. услуг гидов-переводчиков;
- бронирование мест организации деловых встреч, семинаров, конференций;
- бронирование дополнительных услуг для организации деловых встреч, семинаров, конференций.

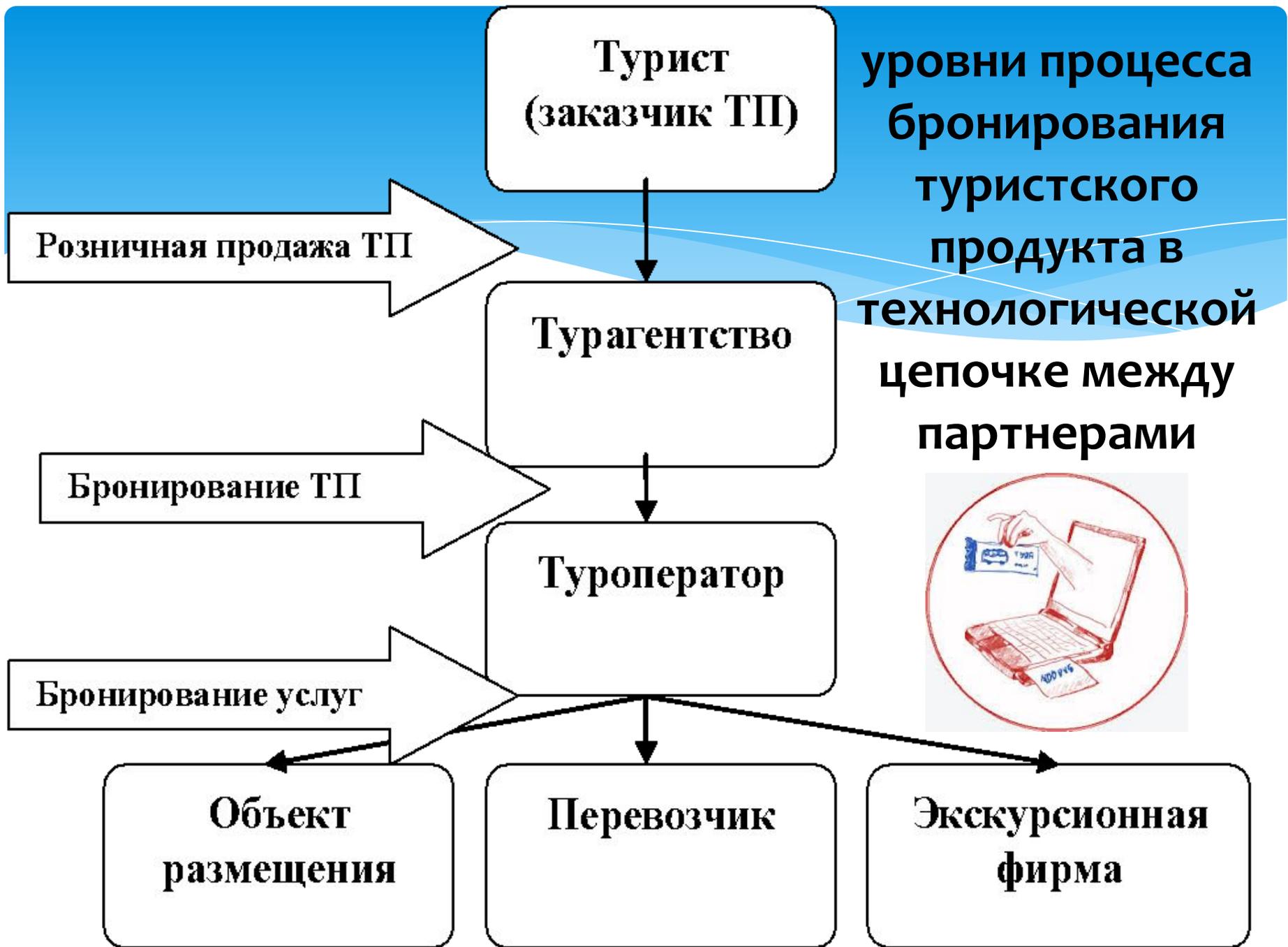


Задача процесса бронирования



чтобы турист, приобретающий услуги в одно время и в одном месте, получил все заказанные услуги в оговоренное время в нужном месте.

А для этого необходима организация процесса бронирования услуг между турагентом и туроператором и туроператором и поставщиками услуг.



Технология бронирования и реализации туристского продукта «Турагент – Туроператор»



1. Все договоренности, связанные с реализацией туристского продукта, такие как: бронирование, отказ от бронирования, подтверждение бронирования и т. п. осуществляются только в письменном виде.

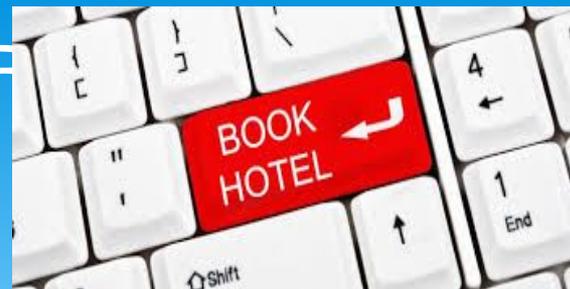
2. К условиям бронирования туристских продуктов относятся: дата заезда, дата выезда, расчетный час, название объекта размещения, категория номера, вид размещения в номере, вид питания, а также дополнительные услуги, включаемые согласно Листу бронирования, направляемому Турагентом (далее – Агент).

3. Вся информация о туристских продуктах Туроператора публикуется на официальном Интернет-сайте Туроператора, а также предоставляется Агенту в письменной форме в виде каталогов, буклетов, брошюр и других рекламно-информационных изданий Туроператора.

Технология бронирования и продажи турпродукта

1. **Агент направляет Туроператору письменную заявку на бронирование туристского продукта – Лист бронирования по факсу или электронной почте с указанием всех необходимых данных.**
2. **Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке Агента или заверена печатью Агента, подписана ответственным сотрудником Агента (с указанием фамилии) и направлена не позднее, чем за сроки, технологически необходимые для бронирования туристского продукта.**
3. **В течение 1 рабочего дня (или другой установленный срок) с момента получения от Агента письменной заявки – Листа бронирования Туроператор информирует Агента о результатах обработки заявки.**
4. **В случае отсутствия от Агента информации о принятии предложенных условий бронирования в течение 48 часов (или другой установленный срок) с момента их получения от Туроператора, Туроператор аннулирует полученный от Агента Лист бронирования.**
5. **Датой подтверждения заявки Агента Туроператором является дата выставления Туроператором счета-подтверждения.**

Технология бронирования продажи турпродукта



6. Цена туристского продукта, указываемая в счете-подтверждении, рассчитывается на основании Ценового каталога и/или официального сайта Туроператора (для объектов размещения или услуг, не опубликованных в Ценовом каталоге и спецпредложений) с учетом изменений на момент расчета и заявки .
7. После выставления Туроператором счета-подтверждения все изменения по забронированному туристскому продукту, направляемые Агентом, рассматриваются как отказ Агента от заявки.
8. После подтверждения заявки Агента Туроператор осуществляет бронирование всех услуг, входящих в туристский продукт, согласно счету – подтверждению, и выставляет Агенту счет на оплату туристского продукта.
9. Агент производит оплату забронированного туристского продукта согласно счету, выставленному Компанией, в течение 3 банковских дней с момента выставления счета .
10. После получения от Агента оплаты забронированного туристского продукта согласно счету Туроператор оформляет и отправляет Агенту ваучер и все необходимые для поездки документы.



ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. УСЛУГИ ТУРАГЕНТСТВ национальный стандарт РФ



5.7 Требования при принятии заказа и бронировании туристского продукта/туристских услуг

5.7.1 Заказ на приобретение туристского продукта от туристов и/или иных заказчиков принимается, как правило, в письменной форме и оформляется в виде заявки на бронирование или в виде предварительного договора.



ГОСТ Р **54600-2011**



Заявка на бронирование определенной услуги выполняется на бланке туроператора и должна содержать следующие основные сведения:

- вид бронируемой услуги (например, просим обеспечить трансфер);
 - личные данные туристов (фамилии, имена, отчества, паспортные данные);
 - количество человек в группе;
 - сроки оказания услуги (дата, время начала и окончания предоставления услуги);
 - условия оказания услуги (например, проживание в 2-местном номере с удобствами);
 - класс обслуживания (например, номер люкс или индивидуальный трансфер);
 - дополнительные условия.



Лист бронирования

Обязательными в листе бронирования, как правило, выступают следующие сведения:

- референс – номер листа бронирования;
- реквизиты организатора путешествия;
- паспортные данные лица, заказывающего тур;
- наименование, стоимость, порядок оплаты тура;
- краткое описание тура и его особенности;
- дата и аэропорт отправления;
- наименование и класс отеля;
- вид питания;
- трансфер;
- сведения о страховке.



Лист бронирования

Куратору _____				ЗАЯВКА на бронирование			от _____ 2003 г.		
код	название Агентства			город	для выдачи подтверждения				
					код	N% факса	E-mail		
Курорт	Сведения о туристах (строго по загранпаспорту)								
Отель				N	Фамилия Имя (латин. буквами)	пол	дата рождения	серия и номер паспорта	паспорт годен до...
... замена									
Дата заезда	___	___	2003 г.	1					
Срок (ноч)	7	14	___	2					
Тип размещения	S DB DC DCC D AC TR TRC			3					
Питание	AI FB HB VB ---			4					
Вылет	РЕЙС N% _____ из г. _____			Особые условия					
Экскурсии	да	_____							
	нет	_____ _____ _____							
размещение				питание					
S – одноместный D – 2-мест. 1 кровать DB – 2-мест. 2 кров. AC – 1 взр. + 1 реб.		DC – 2 взр. + 1 реб. TR – 3 взрослых DCC – 2 взр. + 2 детей TRC – 3 взр. + 1 реб.		FB – полный пансион HB – полупансион VB – завтраки		Паспорт должен быть годным в течение: Испания – 4,5 мес. Таиланд – 6 мес.		Если ребенок вписан в паспорт родителей, сделайте пометку «вписан в паспорт матери (отца)»	
Ребенок - до 12 лет !									



Порядок бронирования

- * 2.1. Заказчик подает Компании Заявку на бронирование в виде оформленного Листа бронирования.
- * 2.2. Лист бронирования с любым статусом (запрошенных или подтвержденных услуг), подписанный Сторонами, является основанием для предоплаты Заказчиком услуг.
- * 2.3. Оплата Заказа и предоставление необходимых документов производится Заказчиком в соответствии со сроками, указанными в настоящем Договоре и Листе бронирования.
- * 2.4. Подпись Заказчика в Листе бронирования означает, что Заказчик ознакомлен и согласен с правилами и условиями предоставления услуг, получил достаточно полное описание оплачиваемых им услуг, понимает смысл и значение используемых в Листе бронирования терминов и обозначений, а также то, что с Заказчиком проведен Компанией индивидуальный инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний в случае оформления тура в страну с неблагоприятной санитарно - эпидемиологической обстановкой.
- * 2.5. В части взаимоотношения сторон Заказчик выступает единственным полномочным представителем всех лиц, поименованных в Листе бронирования, принимающим на себя все их права и обязанности по настоящему Договору.
- * 2.6. Лист бронирования оформляется Сторонами на каждый конкретный заказ Заказчика в пределах срока действия Договора, подписанного Сторонами.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- **Лист бронирования** – форма заявки на бронирование туристского продукта, направляемой турагентом туроператору и содержащая все существенные условия реализации туристского продукта согласно предложению туроператора
- **Подтверждение (счет-подтверждение)** – официальный ответ туроператора, подтверждающий бронирование туристского продукта по заявке турагента, содержащий все существенные условия реализации туристского продукта, включая полную стоимость туристского продукта
- **Счет** – финансовый документ, в котором указывается стоимость забронированного туристского продукта, подлежащая оплате туроператору турагентом, и услуги, входящие в указанную стоимость.

ТУРЦИЯ 2012 РАННЕЕ БРОНИРОВАНИЕ

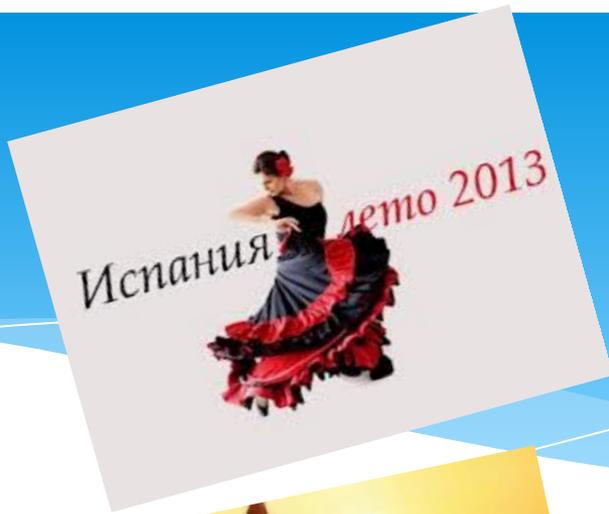
СКИДКИ ДО

SALE!!!
40%

ЖМИ!



Условия акции



Документы по организации туристского путешествия

- * В соответствии с рекомендациями ВТО, Статистической комиссии ООН, а также установившейся международной и отечественной практикой документация на продажу тура на туристское путешествие включает в себя следующее:



Документы по организации туристского путешествия

- * – заявку туриста на бронирование тура;
- * – лист бронирования (booking form);
- * – подтверждение турагентства о бронировании тура по заявке туриста (confirmation);
- * – договор на путешествие (туристские услуги);
- * – документы от туриста для оформления виз и разрешений;
- * – консульские документы (для групповой визы);
- * – международный, служебный и именной ваучер;
- * – туристскую путевку утвержденной формы;
- * – транспортные документы;
- * – страховку;
- * – нотариально заверенную доверенность на детей;
- * – нормативные и законодательные акты, применяемые в ссылках договора и других документов;
- * – особые обязательства туриста применительно к данному туру;
- * – права и обязанности туриста;
- * – анкету туриста;
- * – памятку туриста и др.



- 
- * Система бронирования – электронная система бронирования, размещенная на сайте Туроператора в разделе «On-line бронирование», позволяющая зарегистрированным пользователям в режиме on-line бронировать туристский продукт, получать информацию о наличии туристского продукта, мест на рейсах перевозчиков, номеров отелей и другую информацию, касающуюся путешествия.
 - * Пользователь