

услуги

ГОСТ Р 54600-2011

Услуги

турагентств

Общие

требования

Выполнила: студентка 3
курса,

направление « Туризм»,

Егорова Ольга

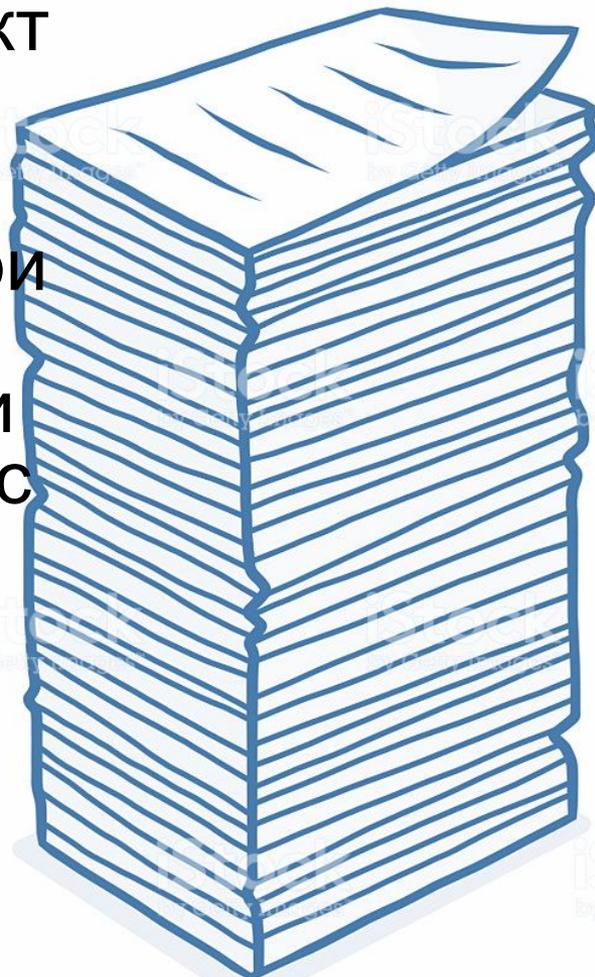
Термины и определения

- **Турагентство (турагент)**-Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (турпродукта) и/или отдельных туристских услуг на основании договора, заключенного с туроператором, сформировавшим турпродукт
- **Продвижение туристского продукта турагентом**- комплекс мер, проводимых турагентом в соответствии с договором, заключенным с туроператором, сформировавшим турпродукт, направленных на реализацию турпродукта
- **Реализация туристского продукта турагентом**- деятельность турагента по заключению договоров о реализации туристского продукта с туристами или иными заказчиками туристского продукта, предоставлению им необходимой и достоверной информации о турпродукте

□ **Агентский договор**- договор о реализации турпродукта, заключенный турагентом с туроператором, сформировавшим турпродукт

□ **Процесс обслуживания**- совокупность операций, выполняемых турагентом при заключении договора о реализации турпродукта или отдельных туристских услуг с туристами

□ **Условия обслуживания** - совокупность факторов, воздействующих на туриста/экскурсанта в процессе оказания услуг турагентами



Услуги турагента. Виды.

- бронирование туристского продукта;
- реализация туристского продукта;
- бронирование отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- реализация отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных
- продвижение туристского продукта;



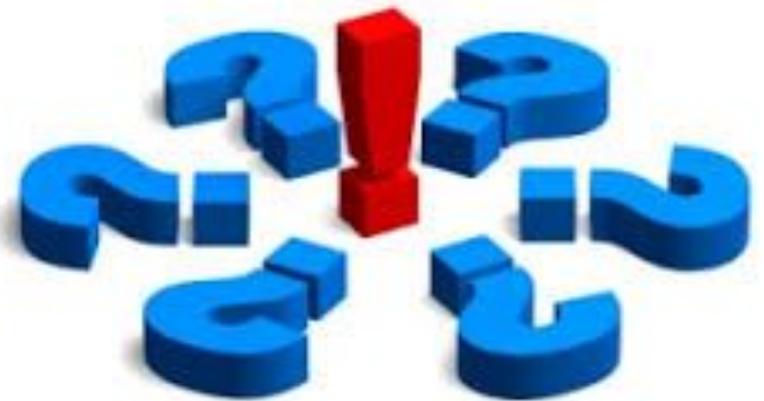
- доставка туристских документов, билетов на транспорт различных видов, билетов на различные мероприятия
- предоставление туристам/экскурсантам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания
- прочие услуги (содействие в оформлении въездных и выездных документов; информационно-рекламные услуги консультационные (консалтинговые) и другие услуги)



Этапы реализации

турпродукта

1. Предоставление информации о реализуемом туристском продукте и туроператоре, сформировавшем данный турпродукт
2. Информирование туриста о стране путешествия, условиях путешествия
3. Принятие заявки и бронирование
4. Заключение договора о реализации турпродукта
5. Страхование туристов



6. Проведение расчетов
7. Проведение инструктажа
8. Информирование о способах возврата средств в случае недобросовестного исполнения условий договора
9. Информирование о порядке подачи документов для получения экстренной помощи при ЧС



Общие требования к турагентствам

- Турагент обязан уведомить о начале осуществления своей деятельности орган государственной власти
- Турагент может заключать договоры не только с туроператорами, но и с объектами туристической индустрии, транспортными компаниями и т.д.



Формы договора с туроператором

1. **Франчайзинг (договор коммерческой концессии):** Предоставление туроператором (франчайзером) турагенту (франчайзи) комплекса исключительных прав (франшизы) на использование объектов интеллектуальной собственности (фирменное наименование, товарный знак и т.п.) для оказания услуг под маркой данного туроператора на условиях, установленных договором
2. **Агентский договор**



Требования об информации о турпродукте

Маршрут

Программа пребывания

Условия путешествия

Даты

Наличие/отсутствие гида
переводчика

Информация о средстве
размещения, условиях
проживания

Дополнительные услуги



Информация об исполнителе туристских услуг - туроператоре

- Полное и сокращенное название туроператора, место его регистрации
- Реестровый номер туроператора
- Способы связи с туроператором
- Размер финансового обеспечения, номер, дату и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии
- Наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение, ее телефон, сайт
- Данные о членстве туроператора в реестре по выездному туризму

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

СВИДЕТЕЛЬСТВО

О ВНЕСЕНИИ СВЕДЕНИЙ О ТУРОПЕРАТОРЕ
В ЕДИННЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ РЕЕСТР ТУРОПЕРАТОРОВ

Реестровый номер ПТО 018241

Настоящим подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и на основании решения (приказа) Федерального агентства по туризму от «09» ноября 2017 г. №545-Пр-17 внесены сведения в единый федеральный реестр туроператоров Общество с ограниченной ответственностью "Планета"

(полное наименование юридического лица в соответствии с учредительными документами)
ООО "Планета"

(сокращенное наименование юридического лица)
Адрес (место нахождения) и почтовый адрес 238590, Калининградская обл., г. Пионерский, ул. Гептнера, д.1, оф. 31; 238590, Калининградская обл., г. Светлогорск, ул. Ленина, 33, оф. 1

ОГРН 1103925013994 ИНН 3910500890

Адрес официального сайта www.planeta39.info

Сфера туроператорской деятельности международный въездной туризм; международный въездной туризм; внутренний туризм

Документ о финансовом обеспечении ЦО02/17/ГОтур№1080764 от 26.10.2017

(наименование по договору о реализации туристского продукта и (или) банковской гарантии или банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта)
Наименование организации (организаций), предоставившей (предоставивших) финансовое обеспечение, ее (их) адрес (место (места) нахождения) ООО Русское Страховое Общество "ЕВРОИНС", 214000, г. Смоленск, ул. Глинки, д. 7, эт. 2, пом. 9

Срок действия финансового обеспечения с 10.01.2018 по 09.01.2019

Общий размер финансового обеспечения 10000000 (десять миллионов рублей)

Руководитель (Заместитель руководителя) Н.В. Королёв
ТО № 065419

Заявка на бронирование и договор

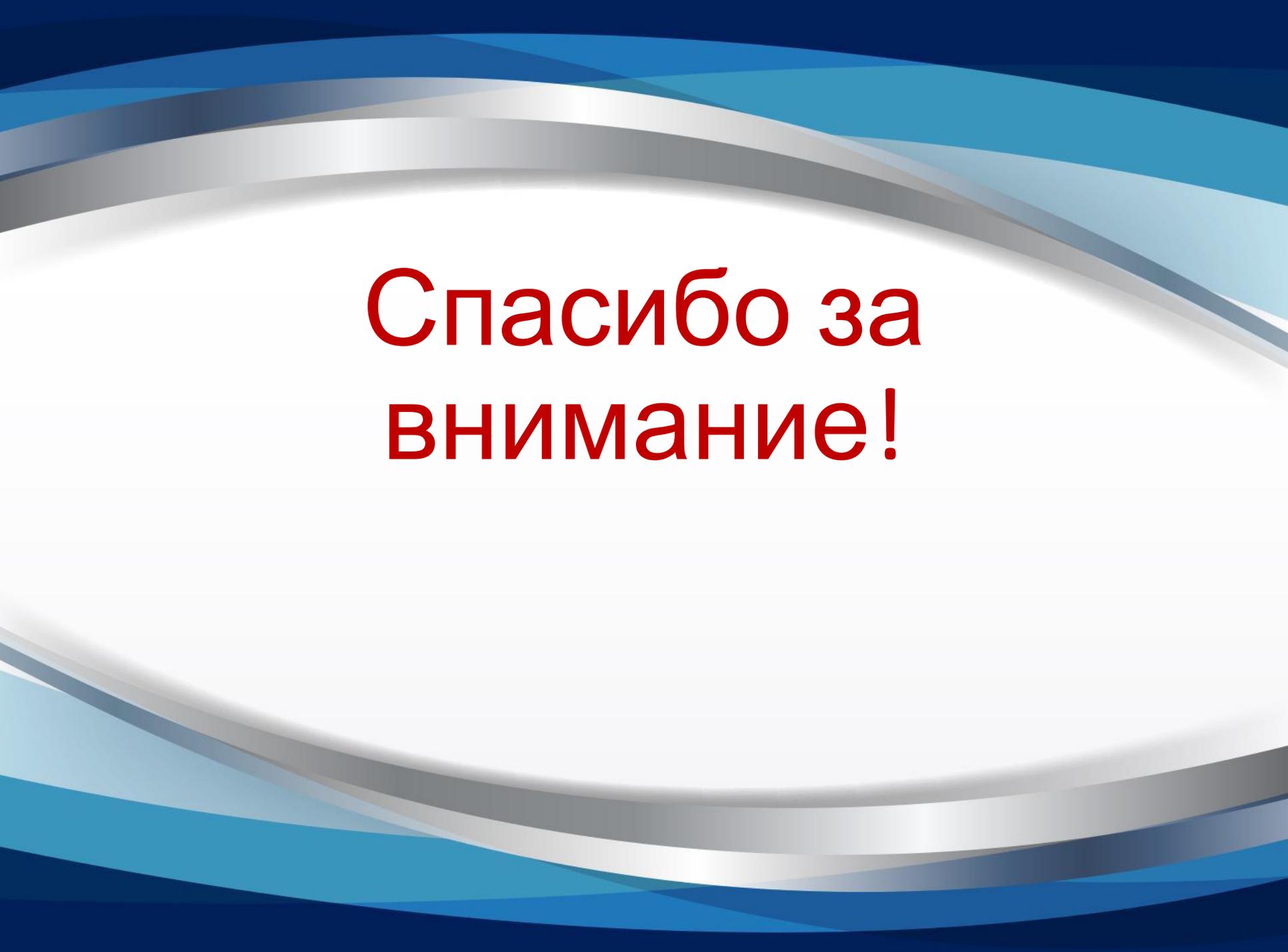
- Заявка может быть принята агентом лично, через электронную почту или онлайн
- Бронирование туристского продукта у туроператора осуществляется с помощью электронных систем бронирования
- Договор о реализации туристского продукта может быть оформлен в электронной форме с использованием систем защиты информации в соответствии с законодательством



Страховка и безопасность

- По поручению туроператора турагент, реализующий туристский продукт, обеспечивает туристское страхование туристов
- По требованию туриста турагент оказывает содействие в предоставлении услуг по оформлению страхования от иных рисков
- Страховой полис оформляется на русском и государственном языке страны временного пребывания туриста
- Текст инструктажа должен быть разработан и утвержден туроператором, сформировавшим турпродукт.



The background features several overlapping, wavy bands of color. The outermost bands are a vibrant blue, while the inner bands are a metallic silver or light grey. These bands create a sense of depth and movement, framing the central text.

**Спасибо за
внимание!**