

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ**  
**М.П.ДРАГОМАНОВА**  
**ПРИРОДНИЧИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**КАФЕДРА ТУРИЗМУ**

**ЗВІТ**

**З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

*за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація»*

Виконав студент

1-го курсу, групи 1-МТ

Прядко Сергій Ігорович

Керівник від бази практики:

Заступник директора ТОВ «ФЕСРІЯ МАНДРІВ»

Щербина Світлана Василівна

Київ - 2024

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>ІНСТРУКТАЖ З ТЕХНІКИ БЕЗПЕКИ.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ЗАКОНОДАВЧЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Нормативні документи на підставі яких здійснюється туроператорська діяльність підприємства.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Історія ТОВ «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ».....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Регламентация законодавством діяльності туроператорів з організації іноземного та внутрішнього туризму.....</b>	<b>9</b>
<b>РОЗДІЛ 2 ПРАКТИКА З ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ (CUSTOMER SUCCESS MANAGER).....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Обов'язки та посадові інструкції менеджера по роботі з клієнтами.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Рекламна діяльність, аналіз її використання у компанії «Феєрія Мандрів».....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 Обслуговування запитів клієнтів у сфері туристичного страхування.....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 Створення автобусного туристичного туру «Золота осінь на Бакоті».....</b>	<b>26</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>29</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>30</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>38</b>

## **ВСТУП**

### **ІНСТРУКТАЖ З ТЕХНІКИ БЕЗПЕКИ**

Я був проінструктований згідно усіх цих правил та рекомендацій щодо дотримання техніки безпеки згідно до наказу Ректора Українського державного університету імені М.П. Драгоманова від 25.05.2022р, №160

1. Інструкція з охорони праці №300, для студентів які направляються для проходження практики
2. Інструкція з охорони праці №120, про надання допомоги під час нещасних випадків
3. Інструкція з безпеки життєдіяльності №301, для студентів.
4. «Правила поведінки в умовах воєнного стану» - рекомендації щодо проходження практики у таких умовах (відповідно до вимог безпеки життєдіяльності, розміщених Департаментом освіти і науки Києва, та з урахуванням рекомендацій для населення під час воєнного стану від МОЗ України)
5. Інструктаж з техніки безпеки, гігієни праці та виробничої санітарії у ТОВ «ФЕСРІЯ МАНДРІВ» був проведений 25.03.2024 інженером з охорони праці.

## РОЗДІЛ 1 ЗАКОНОДАВЧЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ

### 1.1 Нормативні документи на підставі яких здійснюється туроператорська діяльність підприємства

ТОВ «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ» діє на підставі Статуту та ліцензії Державної туристичної Адміністрації України серія АВ № 566461 від 11.02.2011 р..

Підприємство утворене Рішенням Засновника про заснування Товариства з обмеженою відповідальністю «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ» від 13.04.2016.

Кінцевим бенефіціарним власником підприємства є Захаренко Валентина Михайлівна[1].

Підприємство має право укладати угоди, набувати майнові та особисті немайнові права, нести обов'язки, бути позивачем і відповідачем у суді, арбітражному суді та третейському суді.

В своїй діяльності Підприємство взаємодіє з фізичними особами які є кінцевими набувачами туроператорських послуг.

Підприємство створене з метою зміцнення свого становища на туристичному ринку й отримання стабільного прибутку.

*Предметом діяльності* Підприємства є: надання посередницьких послуг в реалізації турпродукту туроператора та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, наприклад: транспортних компаній, готелів, санаторіїв, транспортних компаній, закладів харчування, надавачів екскурсійних послуг тощо. Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність, організування конгресів і торговельних виставок.

Власник здійснює свої права по управлінню Підприємством безпосередньо або через Директора.

Керівництво підприємством здійснює Директор, який призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням кінцевого бенефіціарного власника на контрактній основі, згідно з розподілом обов'язків.

Підприємство є юридичною особою, має відокремлене майно, самостійний баланс, печатку зі своїм найменуванням, штампи, бланки.

## 1.2 Історія ТОВ «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ»

Гасло підприємства - *Життя одне. Мандруй! Живи!*

Феєрія мандрів - українська компанія зі штаб-квартирою в Києві, яка зайнята в галузі надання турагентських та туроперейторських послуг у сфері туризму, подорожей та рекреації. Також «Феєрія мандрів» - українська пізнавальна телепрограма яка також виходить і на відеохостингу Youtube під однойменною назвою (автор і творець телепрограми - засновник компанії Ігор Захаренко). Телепередача має дві версії. Перша - про різноманітні країни. Друга - суто про Україну.

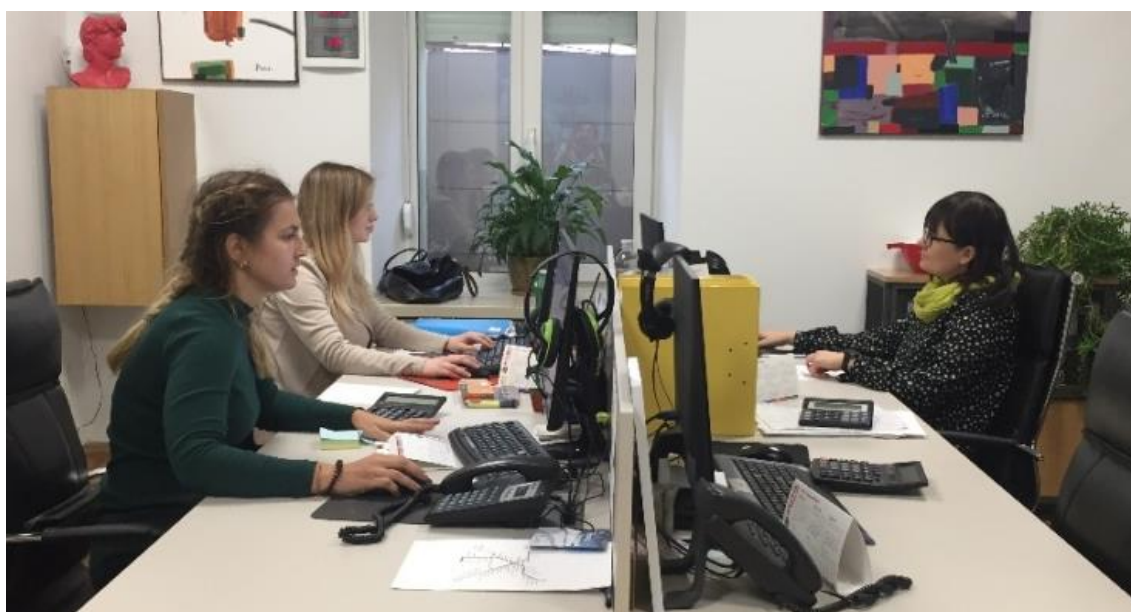


Рис.1 Головний офіс ТОВ «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ»

Як має виглядати найзаповітніша мрія? Чого людина прагне найбільше? Складні філософські питання, що не мають однозначної відповіді. І це не дивно, адже усі ми різні, зі своїми особливими уявленнями. Проте є дещо спільне, що об'єднує нас незалежно від статі та віку – дотик до простих речей, з яких складається щастя.

Радість. Спокій. Впевненість. Безпека. Простота і легкість у втіленні задуманого. Надійна опора, яка не підведе.

Маючи ці складові, можна випробувати щось нове, вийти за межі можливого, розсунути власні кордони і без вагань поринути у мандри, щоб спіймати WOW-ефект від пережитого.

А ми будемо завжди поруч.

Спробуй. І ти побачиш, як з кожною подорожжю змінюєшся. Адже мандри – це відкриття світу для себе і себе для світу, це наснага і захоплення, це політ фантазії і дотик до незнаного. Як підсумок – втілення твоєї уяви в конкретному маршруті.

Саме для цього ми й працюємо.

Ми не спонукаємо людей до щастя. Ми генеруємо енергію творчості і натхнення разом з вами – і даруємо прості речі для щастя.

Досконалі програми і вивірені маршрути, перевірені сотнями вдячних туристів.

Нові горизонти і ексклюзивні напрямки, що відкривають двері в інші світи в найекзотичніших куточках планети.

Якісні цікаві екскурсії з феєричними гідами.

Зрештою, чесна ціна без прихованих доплат.

Усе разом це породжує довіру, дарує спокій і гарантію якості.

Прості речі, з яких складається щастя. І саме так народжуються мрії. Ми йдемо своїм шляхом. Приєднуйтеся![2]

За час роботи компанія отримала безліч нагород: Абсолютний Фаворит Олімпу в номінації "Нова якість життя"; нагорода в номінації "Автобусні тури року" в міжнародному конкурсі "Вибір року", 1 місце у Національному конкурсі "Благодійна Україна - 2016" у номінації "Благодійність середнього бізнесу". А також безліч дипломів (за участь у виставках, маркетингову політику, оригінальний стенд, діяльність на телебаченні).

Вони першими в Україні запропонували "тури без нічних переїздів", а з 2014 року запровадили Нову концепцію турів - Авіатури за ціною автобусних!

Такі екскурсійні програми, як "Тур де Франс", "Скандинавська казка", "Дама з камеліями", "Європейський фейєрверк", "Шотландія. Фрідом", настільки полюбилися клієнтам компанії, що вже стали беззаперечною класикою у туристичному просторі.

«Феєрія мандрів» стала першою, хто відкрив для України новий напрямок літнього відпочинку в Албанії, відкрили туристам курорт Марса Алам.

Нині вони активно розвиваємо екзотичний напрямок, підготувавши для Вас цілу серію подорожей в екзотичні країни з відпочинком на морі й океані, на казкових островах, чудових пляжах, у місцях зародження найдавніших цивілізацій. На туристів чекають фантастичні пейзажі й незвичайні екскурсії легендарними пам'ятками планети.

Головна фішка компанії – екскурсійне наповнення кожного маршруту. У нас працюють, без перебільшення, найкрутіші гіді – досвідчені й ерудовані, які бездоганно знають матеріал і люблять свою роботу.

Компанія «Феєрія» – єдина туристична компанія в Україні, що має власний телевізійний проект - «Феєрія Мандрів». Передачі транслюються на 60 каналах України. Ведучий програми Ігор Захаренко, життя якого – «навколосвітня подорож». Ви можете подивитися програми на каналі «Феєрії» в YouTube[3].

*«Феєрія мандрів» спеціалізується на таких напрямках як:*

- туризм і відпочинок;
- екскурсійні тури;
- авіаквитки;
- навчання за кордоном;
- МІСЕ (діловий туризм);
- круїзи;
- корпоративний туризм.

Види туризму: внутрішній, в'їзний, виїзний.

Типи туризму: екскурсійний, оздоровчий, пізнавальний, гірськолижний, пляжний.

#### **Безперечні переваги програм від цієї компанії:**

- тури без нічних переїздів;
- увага до деталей і дрібниць;
- найкрутіші гіді;
- найпродуманіші маршрути;

- в кожному турі - своя "родзинка";
- найкраще співвідношення ціна-якість;
- незабутні враження.

У 2011 році стали головним партнером соціального проєкту НТКУ «Феєрія життя» для людей похилого віку.

Надає підтримку проєкту «Переможці», що висвітлює та підтримує бійців АТО та волонтерів, які втратили кінцівки під час подій на Сході України.

За спеціальною програмою допомагає українським бійцям та членам їх родин вирушити на відпочинок і реабілітацію та оздоровитись за кордоном безплатно або за символічну плату.

«Феєрія мандрів» виступає меценатом конкурсу журналістських розслідувань ім. Героя Небесної сотні Василя Сергієнка.

Наслідком спалаху гострої коронавірусної інфекції COVID по усьому світу та наступної війни на сході України стало скорочення обсягу користування послугами у сфері туризму. Але «Феєрія мандрів» знайшла вихід з важкої ситуації та диверсифікувала свої послуги на внутрішній ринок України, а саме внутрішній туризм. Особливого попиту серед клієнтів компанії здобув напрямок до українських Карпат та Закарпаття, що з рештою призвело до зросту попиту внутрішнього напрямку у 9 разів у порівняно з 2020 роком та 2,5 рази у порівнянні з 2021 роком.



### **1.3 Регламентация законодавством діяльності туроператорів з організації іноземного та внутрішнього туризму**

У своїй діяльності туроператори регулюються Конституцією, Законом України «Про туризм» від 18 листопада 2003 року[4], а також:

- Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року;
- Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року;
- Податковий кодекс України від 2 грудня 2010 року;
- Кодекс законів про працю України;
- Закон України «Про страхування»[5];
- Закон України «Про курорти» від 5 жовтня 2000 року[6];
- Закон України «Про захист прав споживачів»[7] від 1 грудня 2005 року. та Статутом підприємства.

Основними підзаконними нормативно-правовими актами, що регламентують різноманітні сфери туристичної діяльності, є наступні[8]:

1. Нормативно-правові акти, що встановлюють вимоги при здійсненні туристичної діяльності спеціальними господарюючими суб'єктами у туристичній сфері: Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності, затверджено наказом Міністерства інфраструктури України від 10 липня 2013 р. № 465; Інструкція про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання, затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 6 червня 2005 р. № 50; Порядок контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності, затверджено наказом Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Державної туристичної адміністрації України від 14 листопада 2002 р. №121/ 83.

2. Нормативно-правові акти, що встановлюють вимоги щодо організації туристичних подорожей дітей та молоді: Правила проведення туристичних подорожей з учнівською та студентською молоддю України, затверджено наказом Міністерства освіти і науки України від 24 березня 2006 р.

№ 237; Порядок організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення, затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 21 грудня 2005 р. №1251.

3. Нормативно-правові акти, що встановлюють вимоги у готельній сфері: Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 27 січня 1999 р. №37 (у редакції наказу Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 17 червня 2010 р. №238); Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. №19; Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. №297.

4. Нормативно-правові акти, що встановлюють вимоги та гарантії безпеки при здійсненні туристичної діяльності: Порядок здійснення рятувальних заходів на об'єктах туристичних відвідувань, затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. №507.

5. Нормативно-правові акти, що визначають правові засади державної підтримки туристичної сфери та спортивної інфраструктури: Державна цільова соціальна програма розвитку в Україні спортивної та туристичної інфраструктури у 2011-2022 роках, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 29 червня 2011 р. № 707, Указ Президента України від 11 березня 2003 року №207 «Про деякі заходи щодо розвитку туристичної та курортно-рекреаційної сфер України», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 червня 2003 року №390-р «Про затвердження заходів щодо розвитку іноземного та внутрішнього туризму», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2008 року «Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів».

## **РОЗДІЛ 2 ПРАКТИКА З ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ (CUSTOMER SUCCESS MANAGER)**

### **2.1 Обов'язки та посадові інструкції менеджера по роботі з клієнтами**

Менеджер по роботі з клієнтами належить до категорії керівників.

Менеджер по роботі з клієнтами повинен знати:

- Законодавство, що регламентує питання здійснення підприємницької діяльності.
- Ринкову економіку, підприємництво та основи ведення бізнесу.
- Основи маркетингу (концепцію маркетингу, основи управління маркетингом, способи та напрями досліджень ринку).
- Теорію менеджменту, макро- і мікроекономіки, ділового адміністрування.
- Асортимент, класифікацію, характеристику і призначення пропонованих товарів (продукції).
- Порядок розроблення бізнес-планів і комерційних умов угод, договорів.
- Правила встановлення ділових контактів.
- Правила офіційного етикету під час проведення переговорів із клієнтами.
- Теорію міжособистісного спілкування.
- Основи соціології та психології.
- Методи обробки інформації з використанням сучасних технічних засобів комунікації та зв'язку, комп'ютера.

Призначення на посаду менеджера по роботі з клієнтами і звільнення з посади здійснюється наказом керівника підприємства за поданням заяви про звільнення.

На час відсутності менеджера по роботі з клієнтами (відпустка, хвороба тощо) його обов'язки виконує особа, призначена в установленому порядку. Ця особа набуває відповідних прав і несе відповідальність за неналежне виконання покладених на неї обов'язків.

***Посадові обов'язки:***

Здійснює аналіз аудиторії потенційних клієнтів, виявляє потреби клієнтів, їх рівень і спрямованість.

Розробляє методики пошуку клієнтів, планує роботу з клієнтами, складає схеми звернення до клієнтів.

Безпосередньо здійснює пошук клієнтів усіма доступними способами (шляхом розміщення реклами, участі у виставках, ярмарках, презентаціях, направлення пропозицій засобами комунікацій, електронною поштою, факсимільними повідомленнями, тощо).

Прогнозує ділову надійність потенційних клієнтів, їхню фінансову та матеріальну забезпеченість.

Організовує і проводить попередні переговори з клієнтами, які зацікавилися пропозиціями (прийняли оферту тощо), уточнює потреби кожного конкретного клієнта і готує пропозицію, адресовану певному клієнту.

Зустрічається з клієнтами, переконує клієнтів у вигідності пропозиції, пропонує на обговорення та узгодження проекти договорів, бере участь у роботі над узгодженням розбіжностей, укладає договори від імені підприємства.

Пропонує клієнтам шляхи вирішення не узгоджених під час переговорів питань і питань, що виникли після вчинення юридично значущих дій.

Підтримує постійний контакт з існуючими клієнтами, організовує роботу з ними за усталеними діловими схемами.

Розробляє схеми взаємовідносин з найбільш вигідними і перспективними клієнтами (пропозиції особливих умов договорів, систем знижок та індивідуального обслуговування, прискорених термінів і особливих умов виконання договірних зобов'язань, ін.).

Розробляє і дає клієнтам рекомендації та консультації щодо найбільш ефективного використання усталених ділових зв'язків; забезпечує можливість відвідування клієнтами виставок, ярмарків, презентацій нових продуктів (товарів, послуг).

Забезпечує дотримання інтересів клієнтів при виконанні умов договорів підрозділами підприємства.

Налагоджує зворотний зв'язок з клієнтами (вивчає їхні вимоги до продукції (товарів, послуг), встановлює причини незадоволеності клієнта спільною роботою, аналізує претензії клієнтів і вживає всіх заходів щодо їх вирішення та збереження ділових зв'язків).

Формує банк даних про клієнтів (клієнтську базу), своєчасно вносить до неї зміни.

Вивчає та аналізує політику конкурентів у взаємовідносинах з клієнтами.

### ***Права***

Менеджер по роботі з клієнтами має право:

- Самостійно визначати форми роботи з клієнтами, способи встановлення ділових зв'язків.
- Розпоряджатися ввіреними йому фінансовими коштами (на представницькі витрати).
- Підписувати та візувати документи в межах своєї компетенції.
- Знайомитися з документами, що визначають його права та обов'язки за займаною посадою, критерії оцінки якості виконання посадових обов'язків.
- Запитувати від керівництва та спеціалістів підрозділів підприємства інформацію та документи, необхідні для виконання його посадових обов'язків.
- Вимагати від керівництва підприємства забезпечення організаційно-технічних умов та оформлення встановлених документів, необхідних для виконання посадових обов'язків.

### ***Відповідальність***

Менеджер по роботі з клієнтами несе відповідальність:

За неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією, - у межах, установлених чинним трудовим законодавством України.

За правопорушення, вчинені в процесі своєї діяльності, - у межах, установлених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

За заподіяння матеріального збитку підприємству - у межах, установлених чинним трудовим і цивільним законодавством України.

## 2.2 Рекламна діяльність, аналіз її використання у компанії «Феєрія Мандрів»

*Туристична реклама* - активний засіб здійснення маркетингової політики туристичної фірми по просуванню туристичного продукту, посиленню зв'язку між виробником і споживачем туристичного продукту.

*Реклама* - це засіб поширення інформації і переконання людей, які створюють уяву про продукт, викликають довіру до нього та бажання купити цей продукт. Рекламуючи ті чи інші послуги, туристична фірма публічно подає дані про свої можливості за допомогою художніх, технічних і психологічних прийомів з метою посилення попиту і збільшення їх реалізації.

В туризмі розрізняють рекламу:

- *початкову* - ознайомлення раніше встановленого кола споживачів з новим для конкретного ринку туристичним продуктом або послугами шляхом повідомлення детальних даних про якість, ціну, спосіб споживання, місце проведення туристичні акції;
- *конкурентну* - виділення рекламованого туристичного продукту з великої кількості аналогічної продукції, що пропонується конкуруючими туристичними фірмами;
- *зберігаючу* - підтримка високого рівня попиту на раніше рекламований туристичний продукт.

Реклама в туризмі має характерні риси, які визначаються специфікою галузі і її товару - *туристичних послуг*.

Ця відмінність полягає в тому, що:

- туристична реклама несе велику відповідальність за правдивість і точність повідомлень, які просуваються за її допомогою;
- послуги, які, на відміну від традиційних товарів, не мають постійної якості, смаку, корисності, вимагають пріоритетного розвитку таких функцій реклами, як інформаційність і пропаганда;
- специфіка туристичних послуг передбачає необхідність використання глядацьких, наочних засобів, які більш повно відображають

об'єкти туристичного інтересу (кіно-фотоматеріали, картини, ілюстровані матеріали тощо).

- реклама є постійним супутником туризму і обслуговує людей не тільки до, але й під час, і після подорожі, що покладає на неї особливу відповідальність.

Реклама туристичної фірми складається з двох частин: реклама *власних потреб* і реклама *своїх можливостей*.

*Реклама потреб* - це вид реклами, необхідний для інформування можливих партнерів про існування підприємства і його потребах в чомусь.

Основними об'єктами реклами потреб є оголошення про залучення посередників. Для туристичної фірми ця реклама життєво необхідна, оскільки без наявності і розширення посередників її діяльність може бути значно обмежена, що неминуче призведе до краху. Туроператор зацікавлений в залученні і поширенні інформації про себе і його співпрацю з транспортними, готельними, кредитно-фінансовими та іншими організаціями. Турагент, будучи посередником між туроператором і клієнтом, на зможе ефективно працювати без пошуку нових туроператорів у відповідності з попитом клієнтів на нові маршрути та вищий рівень обслуговування.

Також до реклами потреб належать оголошення:

- про найняття на постійну або тимчасову роботу працівників, спеціалістів, обслуговуючого персоналу, які мають певну кваліфікацію та досвід роботи. Сезонний характер діяльності багатьох фірм змушує їх наймати працівників на активні туристичні сезони і без широкої інформації про це складно підібрати достатню кількість кваліфікованого персоналу;

- про пошук матеріально-технічних ресурсів, які можуть бути як основними, так і оборотними. Це бажання туристичного підприємства купити або орендувати приміщення під офіс, орендувати готелі, придбання меблів, інвентаря, залучення до співпраці власників пунктів прокату туристичного спорядження;



- про розпродаж матеріально-технічних ресурсів. Необхідність в реалізації виникає у випадках, коли фірма проводить реконструкцію або модернізацію діючих об'єктів, продає свої філіали або надлишок товарно-матеріальних цінностей тощо.

Як правило, *реклама потреб* носить чисто інформаційний характер, тому вона може бути подана у вигляді звичайних об'яв у засобах масової інформації, розклеєних або розповсюджених листівках, розісланих спеціальних зверненнях.

*Реклама можливостей* - це напрямок рекламної діяльності фірми, завдяки якому зацікавлені сторони інформуються про можливості фірми в сфері надання туристичних послуг. Зацікавленими сторонами можуть бути як юридичні, так і фізичні особи.

Як турагентська, так і туроператорська фірми зацікавлені в тому, щоби юридичні особи користувались їх послугами на постійній основі. Для цього зацікавлені сторони можуть підписати спеціальну угоду, згідно з якою цій юридичній особі при організації поїздок і розміщенні своїх працівників передбачені додаткові знижки.

*Реклама* - це самостійна галузь індустрії, в якій каналами поширення називають ті реальні засоби, які використовуються для популяризації та просування на ринок продукції та послуг. До каналів поширення відносять:

- засоби масової інформації;
- спеціалізовану друковану продукцію;
- зовнішню рекламу; - засоби "Direct Mail";
- фантазійну рекламу;
- товарну рекламу;
- інші засоби просування реклами.

Засоби масової інформації (газети, журнали, телебачення, радіо, Інтернет) є основними провідниками рекламних звернень інформаційного характеру і разом поглинають майже 60% всіх коштів, що витрачаються на рекламу. Через засоби масової інформації туристичні підприємства інформують потенційних клієнтів про власне існування та про можливості організації відпочинку,

екскурсійних, пізнавальних, лікувальних та інших турів. Підприємства-виробники туристичних послуг (туроперейторські фірми, підприємства розміщення, харчування, розваг) видають самостійно або з іншими аналогічними фірмами ілюстровані брошури, буклети, каталоги, листівки і т.п., в яких образотворчим і текстовим способом рекламують наявні можливості обслуговування туристів. Для підвищення привабливості такої продукції фірми використовують високоякісні фотографії ландшафтів, історичних пам'яток, готелів та інших об'єктів туристичної уваги.

*Зовнішня реклама* - це зазвичай реклама не конкретних товарів і послуг, а фірми. Однак у туризмі зовнішня реклама часто використовується для поширення інформації про наявні тури та послуги. Особливо це характерно для сучасного вітчизняного туризму, оскільки багато туристичних фірм просто не мають коштів для тотальної реклами через засоби масової інформації. *Зовнішня реклама* оформлюється у вигляді щитової реклами, реклами на транспорті, вивісок та ін.

*Щитова реклама* - найбільш поширений вид зовнішньої реклами. Вона може бути оформлена на спеціально встановлених щитах, місця на яких продаються на місяць і більше (біг-борд), на дошках оголошень у вигляді листівок, на будівлях, спорудах, зупинках міського транспорту, огороження тощо.

*Реклама на транспорті* - це розміщення рекламних закликів або іншої інформації про фірму як всередині салону міського і міжміського транспорту, так і зовні - на бортах транспортних засобів. Цей вид реклами також використовується в будівлях аеропортів, залізничних вокзалів, морських та річкових портів, автобусних станцій.

*Вивіска* - один з обов'язкових для туристичної фірми видів реклами. Будь-яка туристична фірма повинна мати привабливий вигляд не тільки всередині, але й зовні. Вивіска зазвичай виконує дві функції: інформує клієнтів про місце розташування та створює імідж фірми.

В компанії туристичного оператора «Феєрія Мандрів» застосовуються такі *види реклами*:

- Вивіска перед центральним входом в будівлю.
- Участь у семінарах та з'їздах туристичних агентств.
- Розповсюдження візитівок.
- Підписання контрактів з новими туристичними агенствами.
- Інформаційні буклети, та інформація про агентство в різних туристичних журналах.
- Оренда рекламних біл-бордів
- Орендування рекламних місць у метро
- Розміщення реклами у світовій мережі Інтернет за допомогою сервісу Google Ads

*Імідж* - це цілеспрямована створена форма відображення об'єкта у свідомості людей, тобто сукупність громадського сприйняття. Імідж прийнято розуміти як позитивний образ туристичної фірми, в більшості випадків спеціально створений.

*Імідж* – широке поняття, яке охоплює престижну рекламу, зареєстрований товарний знак, високу якість своїх послуг, постійну турботу про клієнтів та інше.

Позитивний образ кожної фірми, в тому числі й туристичної, починається з назви. Назва може бути будь-якою і залежить це тільки від фантазії і смаків засновників. Але з метою подальшого успіху підприємства необхідно врахувати певні принципи при виборі назви фірми. Це - незмінність назви, асоціація з основною діяльністю, неповторність, прийнятність назви для іноземців та інші. Культура обслуговування, надійність, чіткість, швидкість - все це має важливе значення для створення позитивного іміджу туристичного підприємства. На імідж фірми працюють і її емблема, і її товарний знак.

Імідж туристичної фірми має ряд ознак:

- фірма повинна бути відома клієнту чи групі клієнтів;
- фірма повинна викликати до себе цікавість і привертати увагу своїми послугами;

-фірма повинна вміти впливати на свідомість, емоції, дії як окремих людей, так і на цілі скупчення, угруповання.

Створення іміджу підприємства в туристичному бізнесі є однією із стратегічних цілей і завдань маркетингу. Основними характеристиками іміджу є:

- адекватність, тобто точна відповідність створеного образу;
- оригінальність - імідж має легко розпізнаватись та запам'ятовуватись;
- пластичність - залишаючись незмінним, повинен оперативно реагувати на зовнішнє середовище;
- адресність - повинен залучати на свій сегмент ринку визначені споживацькі групи;
- ясність і конкретність, комплексність, незавершеність.

*Реклама престижу* має дещо інші форми, ніж звичайна реклама. Вона включає в себе організацію благодійних заходів із відомими людьми, рекламні тури із запрошенням зірок естради, шоу-бізнесу, журналістів, топ-моделей, лауреатів престижних конкурсів тощо. Така реклама дозволяє створити певний образ фірми - імідж фірми.

У ТОВ «ФЕСРІЯ МАНДРІВ» реклама туристичного продукту впливає на бажання ним скористатися через сучасний дизайн сайту, що одразу надає повну інформацію потенційному клієнтові про вартість, місце дестинації, термін перебування та переваги того чи іншого туру. Зроблено якісно та з досвідом роботи у туристичній сфері.

## 2.3 Обслуговування запитів клієнтів у сфері туристичного страхування

*Страхування клієнтів туристичних фірм в туризмі* - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків. Страхування здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики. Ці види страхування в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страхування в інших галузях економіки. Страховиками визнаються юридичні особи, створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств або товариств з додатковою відповідальністю згідно із Законом України "Про господарські товариства" з урахуванням особливостей, передбачених цим Законом, а також, хто одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності[9]. страхова діяльність в Україні здійснюється тільки страховиками-резидентами України.

Страхувальники - це юридичні особи та дієздатні громадяни, які уклали зі страховиками договори страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства України. Сутність страхування, як і будь-якої іншої економічної категорії, визначається її функціями.

Зміст ризикової функції страхування полягає у відшкодуванні ризику. В межах дії цієї функції відбувається перерозподіл грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій. Ризикова функція страхування є головною, бо страховий ризик, як ймовірність шкоди, безпосередньо пов'язаний з основним призначенням страхування по відшкодуванню міжнародних втрат потерпілим.

Попереджувальна функція страхування полягає у фінансуванні за рахунок коштів страхового фонду заходів по зменшенню страхового ризику.

Ощадна функція страхування сприяє накопиченню грошової суми на подальше життя.

Контрольна функція страхування полягає в перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду.

Особливості страхування в туризмі стосуються безпосередньо страхування туристів. Застосовуються наступні види страхування: медичне; від нещасного випадку; майнове; на випадок затримки транспорту; витрат, пов'язаних із неможливістю здійснити поїздку; асистанс; страхування відповідальності власника автотранспортних засобів та інші. Одним із основних видів страхування в туризмі є медичне страхування, яке, в основному, покриває всі витрати на медичні послуги, послуги стаціонарного лікування, перевезення машиною швидкої допомоги, придбання ліків, догляд за хворим, а у випадку смерті за кордоном - транспортування тіла на батьківщину. Не менш важливим є страхування від нещасних випадків. Страховим випадком визнаються: смерть застрахованого, яка настала в результаті нещасного випадку, що відбувся із застрахованим під час дії договору страхування; інвалідність, одержана в результаті нещасного випадку; часткова втрата працездатності в результаті нещасного випадку, який мав місце під час дії договору страхування.

Стаття 17 Закону України "Про туризм" передбачає, що "Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) обов'язкове і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на основі угод зі страховими компаніями, які мають право на здійснення такої діяльності". Суб'єкт туристичної діяльності, який надає туристичні послуги, зобов'язаний забезпечити страхування туристів та осіб, які їх супроводжують. Для цього договір страхування із страховиком можуть укласти самі туристи або суб'єкт туристичної діяльності як агент страхової компанії. У першому випадку перевіряється наявність у туриста страхового полісу і його копія додається до договору про надання туристичних послуг.

У другому – договір страхування укладається безпосередньо в туристичному підприємстві агентом страхової компанії, яка має ліцензію на право здійснення діяльності, пов'язаної з організацією медичного страхування і страхування від нещасного випадку.

Особливим видом страхування є *асистанс*. Він забезпечує туристів або спеціалістів, відряджених за кордон, допомогою на місці в технічній (ремонт автомобіля), грошовій або іншій формі.

*Асистанс* - це перелік послуг (в межах угоди), які надаються в необхідний момент в натурально-речовій формі або у вигляді грошових коштів через технічне, медичне і фінансове сприяння.

Об'єктом страхування відповідальності власників автотранспорту є їх громадянська відповідальність за можливе спричинення шкоди іншим особам при дорожньо-транспортній пригоді. Завдані матеріальні збитки та витрати, зумовлені нанесенням тілесних пошкоджень потерпілим громадянам, підлягають відшкодуванню страховою компанією. За цим видом страхування виплачуються матеріальні збитки, пов'язані з відновленням транспортних засобів та іншого майна, проводиться оплата витрат на лікування потерпілих громадян, протезування, перекваліфікацію, відшкодовуються втрати сімейного бюджету у зв'язку із тілесними пошкодженнями або смертю потерпілого тощо.

В міжнародній страховій діяльності страхування відповідальності власників автотранспорту відоме під назвою "зелена картка".

*"Зелена картка"* - це система міжнародних угод про обов'язкове страхування громадянської відповідальності автовласника. Свою назву вона отримала за кольором і формою страхового полісу[10]. Система "зелена картка" створена в 1949 році і гарантує вільне пересування транспортних засобів у межах кордонів 32 держав. Обсяг відповідальності у зв'язку із заподіяною шкодою регулюється, як правило, діючим в цій країні законом про обов'язкове страхування громадянської відповідальності автовласників[11].

Практично у всіх європейських країнах страхування громадянської відповідальності власників транспортних засобів обов'язкове. Такі країни об'єдналися у систему "Зелена картка", де тісно співпрацюють уряди, національні бюро "Зеленої картки" і страхові ринки.

Відправляючись в туристичну чи екскурсійну поїздку, на відпочинок або оздоровлення, на маршрут вихідного дня або у всесвітню подорож, турист

стикається з цілою низкою проблем, які при збігу обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров'я та майна, погано вплинути на настрій та враження від поїздки. Перебуваючи в незнайомому середовищі, яке відрізняється від місця постійного проживання, активно відпочиваючи, турист постійно знаходиться під впливом ризикових обставин. Він не знає досконало звичаїв, мови, традицій, побуту, не має імунітету від хвороб, поширених у даній місцевості, не пристосований до проживання та інтенсивних навантажень у гірських районах, в пустелі або на воді.

Закон України "Про туризм" у розділі VIII надає гарантії безпечного перебування туристів на території України і зобов'язує органи влади та суб'єктів туристичної діяльності розробити комплекс заходів з безпеки туристів. Зокрема, в статті 26 сказано: "Місцеві органи державної виконавчої влади в галузі туризму розробляють і організовують виконання регіональних програм забезпечення захисту та безпеки туристів, особливо в місцях туристичної активності.

Суб'єкти туристичної діяльності розробляють конкретні заходи щодо забезпечення безпеки туристів, екскурсантів, які беруть участь у туристичних подорожах, походах, змаганнях, запобігання травматизму та нещасним випадкам і несуть відповідальність за їх виконання".

Найбільш поширеним нещасним випадком серед туристів є травматизм. Ризик отримання травми може виникнути в різноманітних умовах, але найбільша вірогідність події виникає при переміщенні механізмів, предметів і безпосередньо туристів, зі складним рельєфом місцевості, при зсувах, сходженні лавин та інших атмосферних і природних явищ. Важливими у запобіганні травматизму є справне туристичне та спортивне спорядження, одяг, взуття тощо. При проектуванні туру необхідно брати до уваги вибір сприятливої пори року, вечірнього чи денного часу, раціонально обрати трасу туристичного маршруту, врахувати погодні умови, забезпечення відповідної екіпіровки, засобів індивідуального захисту, повне і своєчасне інформування туристів про можливу небезпеку та ін.



В багатьох випадках туристи самі порушують регламентовані правила поведінки і потрапляють в складні ситуації, відстають через неухважність від груп на екскурсіях, відправляються в райони, не рекомендовані для відвідування туристів, беруть участь у ризикових заходах, купаються у заборонених місцях, відвідують сумнівні розважальні заклади та ін.

З метою здійснення практичної роботи по забезпеченню безпеки туристів, наданню їм допомоги і захисту в екстремальних ситуаціях, туристичні підприємства, що спеціалізуються на організації туристичних подорожей з використанням активних форм пересування туристів, створюють пошуково-рятувальні служби або укладають угоди на обслуговування з відповідними службами.

**Страхування** - це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій)

## 2.4 Створення автобусного туристичного туру «Золота осінь на Бакоті»

### *День 1. Київ – Кам'янець-Подільський*

6:45 Збір групи на ст.м.Житомирська.

7:00 Переїзд до Кам'янця-Подільського з двома невеликими зупинками. Поселення до готелю. Обід.

Після обіду - пішохідна екскурсія по місту. Кам'янець-Подільський - одне з найдавніших міст України. Старе Місто розташовується практично на острові, оточеному глибоким каньйоном, вимитим за мільйони років річкою Смотрич. А невеликий перешийок, що з'єднує старе місто з «материком», надійно охороняє чудова Стара Фортеця, потужна і елегантна, що викликала заздрість у всієї середньовічної Європи.

А чудовим завершенням цього дня стане самостійна прогулянка вечірнім Кам'янцем. Обов'язково зайдіть на оглядовий майданчик біля старого мосту: коли нічна темрява огортає схили каньйону, Стара Фортеця у своєму ошатному підсвічуванні ніби ширяє в повітрі як фантастичний замок із мультфільму чи казки.

19:00 Вільний час для самостійної прогулянки по місту.

Вечеря самостійно.

### *День 2. Кам'янець-Подільський — Хотинська фортеця*

8:00 Снідаємо в готелі і вирушаємо на екскурсію.

Ми продовжимо знайомство з Старовинним Кам'янцем - відчуємо всю його красу, рухаючись на всюдиході мальовничим каньйоном річки Смотрич (Поїздка на всюдиході факультативна, 400 грн. з особи). За потреби - машина перетворюється на катер, який з легкістю долає водні перешкоди і навіть досвідчені екстремали будуть у захваті.

Під час цієї екскурсії побачимо зблизька такі визначні пам'ятки, як вежа Стефана Баторія, комплекс Польських та Руських воріт, Замковий та

Неопланівський міст з нижнього ракурсу та Хрестовоздвиженську дерев'яну церкву, що у підніжжя замку.

І обов'язково відвідаємо саму Стару Фортецю – одну з найвидатніших пам'яток фортифікаційного мистецтва України. Фортеця – потужна і елегантна – має одинадцять веж. Найдавніша з них – Денна, можливо, побудована на фундаментах римських укріплень. Міць кам'янецьких укріплень вражала сучасників. Тільки один раз Кам'янець-Подільський все-таки був узятий приступом. Цю історію Ви дізнаєтесь на екскурсії.

Після обіду на нас чекає Хотинська фортеця. Ранкове сонце надає їй особливого шарму. Колись вона була могутнім захистом українських земель та одним із найбільших військових форпостів Османської імперії. Тут відбувались великі історичні битви. За фортецю боролись князі та імперії, під її стінами гинули тисячі воїнів. Та війни і правителі залишилися в історії, а Хотинська фортеця – і досі одна із найгарніших архітектурних пам'яток України.

Повертаємось до Кам'янця-Подільського. Вільний вечір в цьому чудовому місті!

### ***День 3. Садова — перевал Тіхуца - Сігішоара***

8:00 Сніданок. Виселення з готелю. І, ось вона - неймовірна Бакота!

Вперше Бакота згадується в літописі 1024 роки як велике місто, найважливіший центр Дністровського Пониззя. У XII столітті Бакота займала площу близько 10 гектарів, в ній жило близько 2,5 тисяч осіб. Зараз же це село повністю опинилося під водою і зникло з карт. Але панорамні види, які утворилися тут через розлив Дністра, просто фантастичні!

Спускаючись до берегів Дністра, ми відвідаємо скельний монастир - знамените місце сили! - відчуємо неймовірну енергетику цього місця і наберемо цілющої води в цілющому джерелі.

Переїзд на обід.

Після обіду, відвідаємо ще одну унікальну пам'ятку оборонної архітектури - однак це не замок і не фортеця, а храм, Покровська церква-фортеця. Збудував її у 15 сторіччі один із перших власників села – Федір Сутковецький. Храм

здумувався не лише як місце для молитви, а й як оборонна споруда, де жителі Сутківців могли сховатися у разі нападу татар, які у ті часи траплялися досить регулярно. Покровська церква-замок – єдина в усій Україні, аналог у неї є лише у Франції.

На цьому наша екскурсійна програма завершується, і ми вирушаємо до Києва.

21:30 Орієнтовний час прибуття до ст. м. Житомирська.

***До вартості тура входить:***

- *Проїзд комфортабельним автобусом єврокласу з Києва;*
- *Проживання в готелі з двома сніданками;*
- *Екскурсії за програмою;*
- *Супровід гіда за маршрутом;*
- *Страхування.*
- *Орієнтовна вартість 5800 гривень.*

***До вартості тура не входить:***

- *Екскурсія по каньйону на всюдиході (400 грн.);*
- *Вхідні квитки в екскурсійні об'єкти;*
- *Факультативні екскурсії;*
- *Обіди, вечери, особисті витрати;*
- *Системи "Радіогід.*

## ВИСНОВКИ

Звіт складається з двох основних розділів. У першому розділі детально розглядається законодавче регулювання туроперейтингу, включаючи нормативні документи, що лежать в основі діяльності підприємства, історію ТОВ «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ», а також регламентацію діяльності туроператорів у сфері організації туризму. Цей розділ надає важливу інформацію щодо правового середовища, в якому працює туроператорське підприємство.

Другий розділ фокусується на практичних аспектах обслуговування клієнтів у туристичній сфері. Він охоплює обов'язки та посадові інструкції менеджера по роботі з клієнтами, аналіз рекламної діяльності, обслуговування запитів клієнтів у сфері туристичного страхування та створення автобусного туристичного туру " Золота осінь на Бакоті ".

Звіт надає глибокий унікальний огляд не лише теоретичних аспектів туроперейтингу, але й практичних зусиль у роботі з клієнтами та створенні цікавих туристичних продуктів. Він важливий для розуміння контексту та процесів, що відбуваються у сфері туризму, та відображає широкий спектр важливих аспектів для успішного функціонування туроперейтингової компанії.

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А

#### Договір на туристичне обслуговування

#### ДОГОВІР

#### на туристичне обслуговування

м. Київ  
року

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201

**Товариство з обмеженою відповідальністю «Фесрія»** в особі директора Захаренка І.І., який діє на підставі Статуту та ліцензії Державної туристичної Адміністрації України серія АВ № 566461 від 11.02.2011 р., далі за текстом – Туристична фірма, та Громадянин

\_\_\_\_\_ (паспорт: серія \_\_\_\_\_,  
номер \_\_\_\_\_, виданий

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ р.), який проживає за адресою:

\_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_, далі за текстом – Турист, які разом іменуються Сторони, уклали даний Договір про наступне:

#### 1. Предмет договору

1.1. Відповідно до умов цього договору Турист доручає, а Туристична фірма бере на себе зобов'язання за рахунок Туриста забезпечити останньому надання туристичних послуг, які разом складають комплексний туристичний продукт (турпродукт).

1.2. Метою цього договору є задоволення потреб Туриста щодо подорожі, відпочинку та туризму.

1.3. Комплексний туристичний продукт, надання якого здійснюється за обов'язкової присутності Туриста в місці його надання, є послуги третіх осіб щодо транспортного, готельного, екскурсійного, страхового, візового та іншого обслуговування. Характеристика туристичного продукту наведена у Програмі туру, що викладена у Додатку №1 і є невід'ємною частиною даного договору.

1.4. Для тлумачення цього договору Сторони домовились, що терміни «туристичний продукт»,

«туристичний ваучер (путівка)», «тур», «туристичні послуги», «турист», «керівник туристичної групи»,

«гід» розуміються у відповідності з визначеннями, які встановлені в ст. 1 Закону України «Про туризм» від 18.11.2003р., зі змінами і доповненнями.

1.5. Сторони домовились, що для умов цього Договору під терміном «Правила Туриста» розуміються правила поведінки, які рекомендовані Туристичною фірмою Туристу, і виконання яких є необхідним для проведення Туру.

#### 2. Обов'язки та права Туристичної фірми

##### 2.1.

##### Туристична фірма зобов'язана:

2.1.1. Забезпечити Туриста в повному обсязі та у визначений термін оплаченими послугами у кількості таякості, які обумовлені цим Договором та Програмою Туру, а саме:

- забронювати місця на проживання та розміщення;
- забронювати залізничні або авіаквитки у відповідності до програми Туру;
- забезпечити транспортне обслуговування Туриста та його багажу у відповідності з програмою Туру;
- забезпечити згідно з програмою Туру надання екскурсійного обслуговування;
- здійснити страхування Туриста на основі угоди із страховою компанією в тому випадку, коли Турист ще не застрахований;

- забезпечити Туриста ваучером і іншими документами, необхідними для підтвердження статусу Туриста і які є підставою для одержання туристичних послуг.
- 2.1.2. Під час здійснення подорожі Туристична фірма забезпечує групу Туристів керівником або гідом, за згодою групи.
- 2.1.3. Повідомити Туриста про мінімальну кількість туристів у групі для здійснення туру.
- 2.1.4. Надати Туристу повну інформацію пов'язану з наданням туру згідно вимог законів України «Про туризм» та «Про захист прав споживачів», в тому числі: медичні застереження стосовно здійснення туру; найменування туроператора, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів; програму туристичного обслуговування; характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; характеристику місця розміщення туриста; відомості про правила тимчасового проживання, звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку; правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки; види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів.

2.1.5. При внесенні змін в програму Туру Туристична фірма зобов'язана інформувати Туриста про такі зміни не менш, ніж за 3 (три) дні до початку Туру.

2.1.6. Турист доручає, а Туристична фірма зобов'язується оформити для Туриста необхідну для здійснення туру відповідну візу, для чого Турист передає тимчасово Туристичній фірмі свої паспорт громадянина України та закордонний паспорт, а також сплачує пов'язані з цим витрати.

## **2.2.**

### **Туристична фірма має право:**

2.2.1. За згодою Туриста змінювати тривалість та маршрут Туру, клас обслуговування, вид транспортного обслуговування, спосіб забезпечення безпеки Туриста та збереження його майна не пізніше, ніж за 2 (два) дні до початку Туру.

2.2.2. Відмовитися від виконання Договору і не відшкодовувати збитки Туристу у випадках:

- виникнення форс-мажорних обставин, при яких надання туристичних послуг виявляється неможливим;
- несвоечасного подання Туристом необхідних документів;
- відмови Туристу у видачі віз Посольством з незалежних від Туристичної фірми причин або з вини Туриста, про що Туриста має бути повідомлено протягом 1 (однієї) доби з моменту, коли це стало відомо Туристичній фірмі;
- невиконання або неналежного виконання Туристом своїх обов'язків по даному Договору, в тому числі щодо оплати замовленого турпродукту.

2.2.3. Оперативно змінювати послідовність екскурсійно-культурних заходів.

2.2.4. Не розглядати документи туриста на оформлення туристичної поїздки при відсутності попередньої оплати у розмірі 50 % (п'ятдесят відсотків) вартості туру.

2.2.5. У виключних випадках замінити готелі на такі ж або вищої категорії без зміни загальної вартості Туру. При цьому, Туристична фірма негайно інформує Туриста про вказані зміни.

2.2.6. На будь-які зміни строків та програми Туру, які зроблені в цілях забезпечення безпеки Туриста.

2.2.7. Туристична фірма залишає за собою право змінити перевізника, час відправлення, якщо це не веде до істотних змін розпорядку Туру. За можливі затримки перевізників Туристична фірма відповідальності не несе; за пропущені при цьому обіди (вечері, сніданки) компенсація не надається.

2.2.8. Відмінити поїздку у випадку неповної комплектації групи.

2.2.9. Перенести строки поїздки з причини затримки відкриття віз у посольстві або відмові у візі і, як наслідок, неповної комплектації групи, а також у зв'язку з тим, що в програмі туру можливі зміни. Посольства можуть вибірково запрошувати туристів на співбесіду при відкритті віз.

2.2.10. У випадку відміни поїздки за будь-яких причин (включаючи форс-мажорні обставини) Туристична фірма залишає за собою право анулювати в'їзду візу з повною втратою Туристом сплачених раніше послуг, а саме консульського збору.

2.2.11. Змінити вартість замовленого туру у випадках, передбачених даним Договором.

2.2.12. У випадку, якщо консульством країни тимчасового перебування було поставлено відмітку про особистий показ туриста в консульство після повернення в Україну Туристична фірма має право взяти депозит в розмірі, еквівалентному 200(двохсот)євро за один паспорт. Депозит повертається після пред'явлення копії паспорта з відміткою консульства.

2.2.13. Внести інші виправдані зміни.

## **3. Обов'язки та права Туриста**

### **3.1. Турист зобов'язаний:**

3.1.1. Своєчасно надати Туристичній фірмі достовірну інформацію та всі необхідні документи у необхідній кількості примірників для оформлення віз і здійснення туру.

3.1.2. Скористатись комплексом туристичних послуг у точній відповідності до програми Туру.

3.1.3. Самостійно оплатити вартість туру \_\_\_\_\_ (назва туру, дата початку та закінчення туру) \_\_\_\_\_ в сумі

\_\_\_\_\_євро, \_\_\_\_\_гривень, \_\_\_\_\_доларів, що включає: візову підтримку (у разі необхідності), транспортне обслуговування (авіа-, залізничні, автобусні квитки), проживання, харчування, екскурсійне обслуговування відповідно до Програми Туру. Ціна туристичного продукту/Туру для бронювання формується в іноземній валюті і зазначається у цінових пропозиціях, каталогах, розсилках, спеціальних пропозиціях Туристичної фірми. Усі оплати за Договором здійснюються у національній валюті України (гривні), Турист здійснює оплату замовленого туристичного продукту/Туру згідно з виставленим рахунком — фактурою. Рахунок-фактура є дійсним упродовж дня, при оплаті Туру частинами, сума кожного наступного платежу дорівнює неоплаченій частині Туру в іноземній валюті, помноженій на комерційний курс, встановлений Туристичною фірмою на день платежу. Зобов'язання з оплати тур.



продукту/ Туру вважатимуться виконаними при надходженні коштів на рахунок Туристичної компанії. Платіж має здійснюватись за реквізитами та з дотриманням вимог, вказаних у рахунок-фактурі.

Якщо вартість туристичних послуг не була оплачена Туристичній фірмі при підписанні даного договору., Турист безпосередньо сплачує дану вартість особам, що надають такі послуги (перевізник, готель, екскурсійна компанія).

#### 3.1.4. Під час здійснення Туру Турист зобов'язаний:

- дотримуватись умов і правил, передбачених цим договором;
- дотримуватись вимог законодавства країни перебування, правил поведінки та вимог щодо збереження об'єктів історії та культури, природи, поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місцевості) перебування;
- виконувати митні та прикордонні правила, дотримуватись візового режиму;
- дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях проживання та перебування;
- не порушувати громадський порядок, дотримувати вимог законів, які діють на території країни перебування;
- відшкодовувати збитки, завдані своїми неправомірними діями.

3.1.5. При здійсненні Туру в країну, яка є неблагополучною з інфекційних хвороб, самостійно зробити необхідне для здійснення даного Туру медичне щеплення.

3.1.6. Використати відкриту візу виключно для туристичної поїздки у відповідні для неї строки.

3.1.7. Не просити політичного сховища в країні перебування, не влаштовуватись на нелегальну роботу і разом з групою повернутись на Україну.

### **3.2. Під час здійснення Туру Турист має право:**

3.2.1. Отримувати комплекс туристичних послуг, передбачених цим договором та програмою Туру.

3.2.2. На відшкодування збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору.

3.2.3. Розірвати договір без відшкодування збитків суб'єкту туристичної діяльності, якщо збільшення загальної вартості Туру перевищує 5 відсотків обумовленої вартості.

3.2.4. На інформацію про закони та правила проживання в країні перебування (місцевості), звичаї місцевого населення, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів, про культурні, археологічні, архітектурні, історичні, природні цінності, які перебувають під захистом держави, умови страхування.

3.2.5. На компенсацію ненаданих чи наданих не у повному обсязі послуг. Розмір компенсації вираховується відповідно до встановлених Туристичною фірмою норм та не може перевищувати початкової вартості Туру.

### **4. Порядок оплати послуг Туристичної фірми**

4.1. Турист оплачує Туристичній фірмі вартість туру у повному обсязі (або частково), відповідно до п.3.1.3. даного Договору на день здійснення повної оплати вартість послуг підлягає зміні згідно із затвердженим внутрішньо фірмовим курсом іноземної валюти по відношенню до гривні, зазначеному на офіційному сайті компанії: [www.feerie.com.ua](http://www.feerie.com.ua). У виключних випадках вартість Туристичного продукту, що підлягає оплаті Туроператору, визначена в іноземній валюті, а також у її еквіваленті в українських гривнях, розраховується із застосуванням валютного курсу партнерів. В такому випадку сплачені Туристом кошти, за винятком винагороди, є транзитними і підлягають перерахуванню за дорученням Туриста на користь осіб, що безпосередньо надають послуги з транспортного обслуговування, проживання, харчування, екскурсійного обслуговування (перевізник, готель, екскурсійна компанія тощо).

4.2. Вартість туру може бути збільшена у випадках: зміни термінів туру; непередбаченого збільшення транспортних тарифів; введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів; різкої зміни курсу національних валют; непередбаченого збільшення вартості проживання, екскурсійного обслуговування та в інших випадках, якщо таке збільшення сталося не з вини Туристичної фірми, про що остання зобов'язана повідомити Туриста відповідно до вимог чинного законодавства - не пізніше ніж за 10 (десять) днів до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 (п'ять) днів до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить від 2 до 10 днів, за 48 годин до початку туру у випадку, якщо його тривалість становить один день. Турист зобов'язаний доплатити вартість туру до його початку, якщо розмір доплати не перевищує 5% вартості туру. В іншому разі Турист має право відмовитись від туру.

4.3. Несвоєчасна, неповна або неправильна оплата Туристом вартості Турпродукту вважається відмовою Туриста від замовлених (заброньованих) туристичних послуг.

## 5. Зміна чи припинення договору

5.1. Сторони вправі вимагати зміни чи розірвання Договору до початку Туру у випадках:

- якщо не можуть бути забезпечені раніше обумовлені Сторонами склад та якість послуг, які входять в Програму Туру;
- непередбаченого росту транспортних тарифів, введення нових чи підняття діючих ставок податків та зборів, різкої зміни курсу національних валют, внаслідок чого вартість туру збільшується більше, ніж на 5%.

5.2. Зміни умов договору вступають в силу за наявності письмової згоди обох Сторін.

5.3. Якщо за наявності умов, які вказані в п.5.1., Сторонами не досягнуто згоди про внесення відповідних змін до Договору, то Договір автоматично розривається, а Туристу повертається у повному обсязі сплачені ним кошти за вирахуванням понесених Туристичною фірмою витрат.

5.4. При відмові Туриста в односторонньому порядку від даного Договору (туру) з будь-яких причин, останній зобов'язаний сплатити Туристичній фірмі неустойку в розмірі:

- 30% (тридцяти відсотків) вартості туру, зазначеної в п.3.1.3. даного Договору, у випадку відмови від туру за 30 днів до його початку;
- 50% (п'ятдесяти відсотків) вартості туру, зазначеної в п.3.1.3. даного Договору, у випадку відмови від туру в строк від 29 до 20 днів включно до його початку;
- 70% (сімдесяти відсотків) вартості туру, зазначеної в п.3.1.3. даного Договору, у випадку відмови від туру в строк від 19 до 3 днів включно до його початку ;
- 100% (ста відсотків) вартості туру, зазначеної в п.3.1.3. даного Договору, у випадку відмови від туру за 2 дні до його початку та/або при неявці Туриста на посадку;
- 100% (ста відсотків) вартості туру, зазначеної в п.3.1.3. даного Договору, який проводиться у

Високий сезон, в період офіційних святкових днів, визначених законодавством України або країни здійснення туру (Новий Рік, Різдво, травневі свята, тощо), а також у періоди проведення виставок, ярмарок, релігійних свят, спортивних змагань, які характеризуються підвищеним попитом на туристичні послуги, тобто у період найбільшої завантаженості місця відпочинку незалежно від строків відмови від туру.

Відмова повинна бути оформлена письмово у формі заяви.

5.5. Якщо Тур містить в'їзну візу, оформлення якої забезпечує Туристична фірма, то додатково до п. 5.4. настає наступна відповідальність за відмову від Туру:

- якщо документи Туриста не заносилися в посольство, то вартість послуг з оформлення візи повертається у повному обсязі;
- якщо до моменту відмови від Туру віза проставлена в паспорті, то вартість послуг з її оформлення не повертається;
- якщо Туристу було відмовлено в отриманні візи з незалежних від Турфірми причин, то вартість послуг з оформлення візи не повертається.

5.6. Якщо Туристу було відмовлено в отриманні візи або несвоєчасно видані документи консульством, з незалежних від Туристичної фірми причин, вартість туру повертається з вирахуванням фактично понесених витрат на забезпечення надання Туристичною фірмою послуг, на момент такої відмови. До таких витрат належать витрати на бронювання проїзних квитків, витрати на оплату проживання, трансферу, екскурсійного обслуговування, послуги по оформленню візи.

## 6. Відповідальність сторін

6.1. У випадку невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за даним Договором винна сторона зобов'язана відшкодувати іншій стороні заподіяні у зв'язку з цим збитки. Збитки сплачуються понад суму неустойки. Збитки відшкодовуються у повному обсязі і включають в себе, крім іншого, додаткові витрати Турфірми на оплату штрафних санкцій та/або відшкодування збитків виконавцям, що безпосередньо надають послуги перевезення, екскурсійного обслуговування, проживання, харчування, супроводу під час перебування за кордоном тощо, на підставі контрактів між ними та Турфірмою, якщо сплата таких штрафних санкцій та/або відшкодування збитків є наслідком порушення Туристом своїх обов'язків по даному Договору.

6.2.

### Відповідальність Туристичної фірми:

6.2.1. Туристична фірма відповідає перед Туристом за нанесену йому моральну і матеріальну шкоду, яка виникла в результаті невиконання або неналежного виконання Туристичною фірмою умов цього Договору за винятком випадків, передбачених цим Договором або законом.

- 6.2.2. Туристична фірма не несе відповідальності за дії Посольств, пов'язаних з оформленням віз або відмовою у їх наданні. У разі несвоєчасної видачі документів консульством або відмови у наданні візи консульством Туристу повертається сума згідно з п.п.5.5.,5.6. даного Договору.
- 6.2.3. Туристична фірма не несе відповідальності за затримки проходження прикордонного і митного контролю, а також щодо наслідків порушення Туристом прикордонних і митних правил.
- 6.2.4. Туристична фірма не несе відповідальності за дії чи бездіяльність перевізників.
- 6.2.5. Відповідальність за багаж під час транспортування несе перевізник.
- 6.2.6. Туристична фірма не несе відповідальності за дострокове припинення Туру з причин порушення Туристом митних, фіскальних, санітарних, транспортних, міграційних та інших офіційних правил та норм.
- 6.2.7. Туристична Фірма не несе відповідальності у випадку, якщо Турист навмисно відстає від групи чи залишається в країні перебування. Всі витрати по його примусовій депортації міграційною службою несе сам Турист.
- 6.2.8. Туристична фірма повертає Туристу сплачену суму повністю, якщо Тур не відбудеться з вини Туристичної фірми.
- 6.2.9. Розмір відповідальності Турфірми перед Туристом за шкоду, заподіяну з вини виконавця (готель, перевізник, екскурсійна компанія тощо), обмежується розміром подвійної плати вартості туру.

### **6.3. Відповідальність Туриста:**

- 6.3.1. Турист несе відповідальність за дійсність та легітимність наданих ним документів для здійснення Туру за цим Договором.
- 6.3.2. Турист несе відповідальність за наслідки, які викликані порушенням Туристом правил проходження митного та прикордонного контролю, проїзду, провозу та збереження багажу, а також законів та правил перебування в країні (місці) здійснення Туру.
- 6.3.3. Якщо Турист самостійно змінює програму Туру чи відмовляється від участі в Турі в період його проведення, то всі витрати та наслідки, пов'язані з цим, несе Турист самостійно та претензії Туристичною фірмою з цього приводу не приймаються. При цьому, Турист зобов'язаний відшкодувати Туристичній фірмі заподіяні у зв'язку з цим збитки, в тому числі кошти, сплачені суб'єктам туристичної діяльності (готель, перевізник, екскурсійна компанія) як сплата неустойки та/або відшкодування збитків у зв'язку з невикористанням (неналежним використанням) Туристом заброньованих для нього туристичних послуг.
- 6.3.4. Нез'явлення Туриста до місця відправлення до початку Туру в обумовлений Туристичною фірмою час вважається відмовою від Туру та веде до втрати Туристом права вимоги будь-яких компенсацій від Туристичної фірми. При цьому, Турист зобов'язаний сплатити Туристичній фірмі неустойку відповідно до п.5.4. даного Договору.
- 6.3.5. Вартість туристичних послуг, які входять до вартості Туру і оплачені Туристом, але не були використані останнім, не відшкодовується та компенсація Туристичною фірмою не виплачується.
- 6.3.6. Перевезення та розміщення домашніх тварин не допускається.

### **7. Претензії**

- 7.1. У випадку надання неякісної послуги на території приймаючої сторони, претензії розглядаються при наданні Туристичній фірмі акту, складеного і завіреного відповідальною особою готелю або представником приймаючої сторони, керівником туристичної групи та Туристом.
- 7.2. Претензії з приводу пропаж особистого майна Туриста до Туристичної фірми розглядаються при наявності документів, які підтверджують факт пропажі, в порядку передбаченому чинним законодавством України, та лише в тому випадку, коли відповідальність за схоронність майна була покладена на Туристичну фірму.
- 7.3. Керівник групи повинен зробити все можливе для усунення чи врегулювання непорозумінь або скласти відповідний акт про випадок із зазначенням докладних обставин.
- 7.4. Вмотивована претензія щодо туристичного обслуговування повинна бути подана Туристом не пізніше 10-ти днів з моменту закінчення Туру та підлягає розгляду відповідно до законодавства України.
- 7.5. Передача (уступка) права пред'явлення претензій по цьому договору не допускається.

### **8. Форс-мажор**

- 8.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків по даному Договору, якщо таке невиконання є наслідком дії форс-мажорних обставин, тобто обставин, які знаходяться поза контролем сторін, в тому числі в частині неможливості їх подолання або усунення, і які сторони не могли передбачити при укладенні даного Договору та оформленні замовлення. Серед цих обставин, крім інших: страйки, стихійні лиха, погодні умови, які впливають на здійснення туру, військові дії, розпорядження влади, в тому числі рішення та постанови НБУ щодо обмеження обігу та розрахунків в

іноземній валюті, епідемії, терористичні акти або погроза терористичних актів, надзвичайні ситуації, відміна рейсів та зміна умов перевезення, зміна візових режимів та інші подібні обставини, які перешкоджають здійсненню Туру.

- 8.2. Сторона, для якої в зв'язку з дією форс-мажорних обставин склалася ситуація неможливості виконання обов'язків за даним Договором, повинна негайно сповістити іншу Сторону про настання вказаних обставин, але не пізніше 3-ох днів з моменту виявлення факту їх настання. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення про вказані обставини позбавляє Сторону права посилаючись на такі обставини як причину невиконання своїх обов'язків по даному договору.

## **9. Конфіденційність**

9.1. Вся інформація (окрім загальновідомої), яка була отримана іншою Стороною в результаті діяльності за цим Договором, в тому числі інформація, яка визнається у відповідності з чинним законодавством як комерційна таємниця, визнається конфіденційною та не підлягає розголошенню або використанню в цілях, які різняться від предмету цього Договору, без письмової згоди іншої Сторони.

## **10. Термін дії договору**

10.1. Даний Договір набуває чинності з моменту його підписання Сторонами і діє до дати закінчення Туру відповідно до строків, зазначених у Програмі туру. У випадку перенесення строків туристичного обслуговування згідно умов даного Договору, останній діє до дати закінчення Туру відповідно до змінених строків.

## **11. Вирішення спорів**

11.1. У випадку виникнення суперечок, Сторони докладають усі зусилля для їх врегулювання шляхом переговорів. Якщо Сторони не приходять до взаємної згоди, спір підлягає вирішенню у Печерському районному суді м. Києва відповідно до чинного законодавства України.

## **12. Додаткові умови**

12.1. Цей договір складений українською мовою в двох примірниках, по одному для кожної із сторін, що мають рівну юридичну силу.

12.2. Всі додатки до цього Договору є його невід'ємними частинами та повинні бути оформлені письмово.

12.3. Турист своїм підписом підтверджує: він отримав інформацію, передбачену п.2.1.1. - 2.1.6 даного Договору та чинним законодавством України; отримав відомості про умови страхування; одержав програму Туру; зміст викладених в договорі термінів та умовних позначень туристу розтлумачено.

12.4. Підписуючи цей договір Турист надає згоду на обробку його персональних даних загального характеру (прізвище, ім'я, по-батькові, дата та місце народження, громадянство, місце проживання, паспортні дані) в базі даних «Туристи», володільцем якої є Туристична фірма, для забезпечення реалізації відносин у сфері туристичних послуг відповідно до Цивільного кодексу України та Закону України «Про туризм».

12.5. Турист зобов'язується протягом п'яти днів з дня завершення Туру підписати Акт про надання послуг в офісі Туристичної фірми. У випадку не підписання або відмови від підписання Акту по закінченню вказаного строку, послуги вважаються наданими в повному обсязі, а Акт вважається таким, що підписаний обома сторонами.

## **13. Реквізити та підписи сторін**

**Туристична фірма ТОВ  
«Фесрія»**

Юр.адр.: 01010 м. Київ, вул. Миколи

Гайцана, 8/9)

**Турист**

Факт.адр.:01010 м. Київ , пров. Хрестовий8/9 ( кол.вул. Миколи Гайцана, 8/9)

Код ЄДРПОУ 31302024

п/р № 26004037518300 в АТ «Укрсиббанк»,м. Харків, МФО 351005

**Директор**

\_\_\_\_\_ **І.І. Захаренко**

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Юридична особа ТОВ «ФЕЄРІЯ МАНДРІВ». Opendatabot. URL: <https://opendatabot.ua/c/40421828/> (дата звернення: 24.11.2023).
2. Історія досягнень | Феєрія. Турфірма Феєрія: туризм та подорожі. Турфірма в Києві, Україна. URL: <https://feerie.com.ua/ua/about> (дата звернення: 24.11.2023).
3. Канал "Феєрія Мандрів". Відеохостинг YouTube. URL: <https://www.youtube.com/c/FeeriaUa> (дата звернення: 24.11.2023).
4. Закон України "Про туризм". Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення: 24.11.2023).
5. Закон України "Про страхування". Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-вр#Text> (дата звернення: 24.11.2023).
6. Закон України "Про курорти". Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14#Text> (дата звернення: 24.11.2023).
7. Закон України "Про захист прав споживачів". Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 24.11.2023).
8. Ващишин М. Правове регулювання туристичної діяльності : Навч.-метод. посіб. Львів : Львів. держ. ун-т фіз. культури, 2018. 164 с.
9. Закон України "Про господарські товариства". Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1576-12#Text> (дата звернення: 24.11.2023).
10. Вікімедіа. Зелена картка (страхування). Вікіпедія. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Зелена\\_картка\\_\(страхування\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Зелена_картка_(страхування)) (дата звернення: 24.11.2023).
11. Закон України "Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів".

Офіційний вебпортал парламенту України. URL:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1961-15#Text> (дата звернення:  
24.11.2023).