**ЗМІСТ**

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. НОРМАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН В ТОВ «ВОТУР»

1.1. Характеристика підприємства «ВОТУР

1.2. Правові основи договірних відносин ТОВ «ВОТУР»

1.3. Технологічні особливості укладання договорів ТОВ «ВОТУР

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН ТОВ «ВОТУР»

2.1 Типологія договорів, що забезпечують діяльність підприємств

2.2 Особливості цінової політики ТОВ «ВОТУР»

2.3 Фінансово-економічне забезпечення виконання договорів

2.4 Аналіз виконання договорів

2.5 Правові засади розв'язання спорів

2.6 Альтернативне розв'язання спорів

РОЗДІЛ 3. КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ ДОГОВОРІВ ТА НАПРЯМИ

УДОСКОНАЛЕННЯ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН НА ПІДПРИЄМСТВІ «ВОТУР»

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

**ВСТУП**

Звіт з організаційної практики описує особливості різних видів договорів, технологію їх укладання та методологію застосування штрафних санкцій і вирішення спірних питань на основі нормативно-правової бази ЦКУ та ГКУ, а також окремих законодавчих актів.

Організаційна практика має на меті закріплення набутих знань, умінь і навичок в області організації комерційної діяльності на підприємстві, основою якої є договірні відносини на прикладі туристського підприємства «ВОТУР».

Організаційна практика сприяє формуванню фахівця, який повинен досконало володіти обраною спеціальністю; формуванню потреби та здатності поповнювати знання , творчо мислити, правильно тлумачити і застосовувати правові норми; грамотно обґрунтовувати та відстоювати власну позицію ; давати правильну правову і моральну оцінку суспільно небезпечним-діянням.

Головні завдання організаційної практики:

* дослідження організації договірних відносин на підприємстві;
* економічне обґрунтування та супровід виконання договорів;
* ознайомлення з правовими засадами розв'язання спорів з договірних відносин.

**РОЗДІЛ 1. НОРМАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН В ТОВ «ВОТУР»**

**1.1 Характеристика підприємства «ВОТУР»**

Туристичне агентство «Вотур»,(далі -«ПІДПРИЄМСТВО»**),** створене за рішенням громадянина України Соколовського Віктора Анатолійовича,названого у подальшому «ЗАСНОВНИК».

Підприємство в своїй діяльності керується Законами України «Про підприємства в Україні», «Про власність», «Про підприємництво» , «Про туризм», Держстандартами України, правила внутрішнього розпорядку та Статутом підприємства.

Туристичне агентство «Вотур» розташоване за адресою:

Україна, 25000, м. Кіровоград, вул. Карла Маркса, буд. 35/54 кім 303

Тел./факс 8(0522) 27-05-12, моб. 8-066-799-09-60

e-mail: [ooo\_votur@mail.ru](mailto:ooo_votur@mail.ru)

Підприємство має свій сайт [www.votur.at.ua](http://www.votur.at.ua), також інформацію про фірму можна знайти за електронною адресою: www. Biz.kr.ua|votur|  
Ліцензія серія АВ № 329743 від 05 червня; копія видана: підрозділу товариства з обмеженою відповідальністю «Вотур»

Директор – Соколовський Віктор Анатолійович

Штат фірми складає лише дві особи – директор та менеджер Даніліченко Юлія Сергіївна.

Так як підприємство ще дуже молоде, тому і штат працівників малий – 2 особи, відповідно, на підприємстві діє лінійна організаційна структура. В майбутньому у зв’язку із ростом і розширенням фірми є перспективи розширення і штату працівників, а тому і зміни організаційної структури підприємства.

Туристичне агентство «Вотур» було створено в 2006 році.

**Основне завдання турагенства:**

- повне і широке висвітлення можливостей відпочинку і подорожей по всіх наявних турах, курортах, туристичних центрах;

- просування інформації про власні можливості за допомогою реклами;

- організація продажу туристичного продукту з урахуванням специфіки і особливостей туристичного ринку.

За юридичним статусом «Вотур» - це товариство з обмеженою відповідальністю.

Товариство з обмеженою відповідальністю – це господарське товариство, статутний фонд якого розподілений на частки, визначений установчими документами розмірів і несе відповідальність за своїми зобов’язаннями усім своїм майном; учасники, які повністю сплатили свої внески несуть ризик збитків пов’язаних з діяльністю товариства у межах вартості своїх внесків.

Місцезнаходження юридичної особи: 25006, Кіровоградська область, м. Кіровоград, вул. Тимірязева, буд. 50

За КВЕД основними видами діяльності підприємства є:

63. 30. 0 Послуги в організації подорожувань

60. 23. 0 Діяльність нерегулярного пасажирського транспорту

22. 13. 0 Видання журналів та періодичних публікацій

74. 40. 0 Рекламна діяльність

51. 19. 0 Посередництво в торгівлі товарами широкого асортименту

Для організації і ведення своєї діяльності агентство має розрахунковий рахунок в банку у встановленому законодавством порядку. Також має печатку зі своїм найменуванням, штампи та інші реквізити.

Спектр послуг, що пропонує ТОВ «ВОТУР» своїм клієнтам, надзвичайно широкий. Тут навіть найприскіпливіший клієнт залишиться задоволеним. Географія подорожей, що їх організовує турагентство, щороку розширюється, що дає змогу задовольняти різноманітні побажання відвідувачів.

ТОВ «ВОТУР» працює в різноманітних напрямках діяльності туристського підприємства. Фірма організовує поїздки індивідуальні і групові різної класності: внутрішній іноземний, міжнародний. В залежності від змісту програми обслуговування фірма реалізує:

- курортно-оздоровчі тури - тури з перевагою оздоровчо-відновлюючих заходів і відпочинку (курортні програми, профілактичне лікування використання мінеральних вод, відпочинок у моря, фітопроцедури);

- комбіновані тури - тури, які містять в програмі обслуговування елементи тематичних, курортно-оздоровчих, спортивних турів.

Індивідуальні тури дають туристам більше незалежності та самостійності, але вони більш дорогі, так як такі види послуг, як внутрішньо маршрутний транспорт, послуги екскурсоводу, та інші турист оплачує повністю. Через це індивідуальні тури не досить доступні кожному туристу.

**1.2 Законодавчі основи договірних відносин ТОВ «ВОТУР**

Підприємницька діяльність від прийняття рішення про створення і державну реєстрацію суб’єкта підприємництва до прийняття рішення про припинення її діяльності – здійснюється завдяки різноманітним договорам.

Для здійснювання своєї діяльності туристичне підприємство заключає договори, з однієї сторони, з іншими організаціями, підприємствами, приватними підприємствами,які приймають участь у формуванні і розвитку туристського продукту, а з іншої сторони – зі споживачами туристського продукту(туристами).

Договір – це угода сторін, акт, у якому виражена їхня згода діяти спільно в інтересах взаємної вигоди. Займатися підприємництвом і не складати договорів просто неможливо.

В Україні та інших країнах з ринковою економікою договір може приймати форму контракту.

Контракт – договір або погодження, яке встановлює права й обов’язки сторін, що обмежені термінами.

Правовими джерелами національного права, які регламентують договірні відносини є:

– Господарський кодекс;

– Громадський кодекс;

– Закон про захист прав споживачів;

– Трудовий кодекс;

* інші нормативні документи загального і галузевого характеру.

Правова основа договірних відносин в області туризму полягає у взаємодії всіх суб'єктів туристської діяльності, направленій на реалізацію туристського продукту і комплексу супутніх туристських послуг (рис. 1.1).

Всі договірні відносини в туристському бізнесі необхідно розглядати в наступних напрямах:

Турагент

Агентська угода

Договір про надання послуг

Туроператор

Агентська угода

Суб’єкт підприємництва, який надає одиничні послуги

Рис. 1.1. Схема договірних відносин суб’єктів туристської діяльності

**Права і обов'язки сторін туристського договору**

При виконанні любих договірних відносин у сторін виникають права і обов'язки. Знання прав і обов'язків суб'єктами туристської діяльності і споживачами туристських послуг – туристів, допоможе уникнути проблем під час відпочинку.

**Права суб'єктів туристської діяльності**

Суб'єкт туристичної діяльності під час надання послуг туристам на території України має право:

* Змінити термін і маршрут туру, класс обслуговування, вид транспортного обслуговування,спосіб забезпечення безпеки туриста і його майна, збільшити зазначену ціну туру більш ніж на 5 відсотків лише за згодою туриста і при умові повідомлення його про це не пізніше ніж за 20 днів до початку туру.
* Розірвати договір про надання туристичних послуг без компенсації втрачених коштів у випадку виникнення форс-мажорних ситуацій, при яких надання послуг не є можливим, а також у випадку, якщо не було зібрано мінімальну кількість туристів, необхідну для організації групи, про це туристи повинні бути повідомлені не пізніше ніж за 20 днів до початку туру.
* Вимагати компенсації втрачених коштів за виною туриста чи партнерів

**Обов'язки суб'єктів туристичної діяльності**

Суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані:

* Надавати туристам у повному обсязі і у зазначені строки оплачені послуги в кількості і якості, зазначених у договорі і програмному обслуговуванні
* Забезпечити безпеку туриста та його майна
* Нести матеріальну і моральну відповідальність за свої дії і дії партнерів по організації туру
* Повертати туристам згідно з діючим законодавством України збитки, причинені їм у випадку ненадання чи надання не в повному обсязі або неналежної якості туристських послуг за своєю виною чи за виною партнерів по організації обслуговування
* Зберігати туристичні ресурси,а також здійснювати заходи по їх рекреації
* Надавати туристам повну інформацію про організацію туру,їх правах,обов'язках і правилах поведінки, умов страхування, умов відмови від послуг, а також правилах перетинання державних кордонів

Суб'єкт туристичної діяльності не може збільшувати загальну ціну туру більш ніж на 5 відсотків, якщо це не передбачено договором.

**1.3. Технологічні особливості укладання договорів ТОВ «ВОТУР**

**Договір про співробітництво в туризмі** регулює взаємовідносини між фірмами - постачальниками тур продукту та фірмами, що активізують туристів. Такі договори укладаються як між вітчизняними фірмами (внутрішній туризм), так і між українськими та зарубіжними фірмами (іноземний туризм та виїзний за кордон).

Взаємовідносини фірми-тур оператора і фірми-тур агента будуються на основі агентської угоди. У деяких випадках тур фірма може виступати тур агентом безпосередньо виробника послуг, діючи на підставі відповідного договору.

Основна частинадоговору підрозділяється на специфічні й загальні умови договору. До специфічних відносяться наступні умови, характерні для даної операції:

– предмет договору;

– якість послуг;

– цінові параметри угоди;

– знижки з ціни і надбавки до неї (якщо вони застосовуються);

– порядок розрахунків;

– права і обов'язки сторін;

– відповідальність сторін;

– термін виконання зобов'язань;

– порядок зміни і розірвання договору.

Специфічні умови договору складають тему і зміст обговорення при пе­реговорах партнерів про укладання угоди.

До загальних умов договору відносяться положення, які включаються в усі договори незалежно від їх змісту:

– арбітражна обмовка;

– форс-мажор або обставини непереборної сили, тобто надзвичайні і ті, яким не можливо запобігти: стихії (землетруси, повені, пожежі, різкі температурні коливання); суспільні явища (військові дії, страйки); заборонні акти державних органів (оголошення карантину, закриття портів, обмеження перевезень) та ін. Ці обставини дають можливість перенести терміни виконання зобов'язань, а за відсутності позитивного результату звільняють сторони від їх виконання.

У заключній частині договору вказуються:

– юридичні адреси сторін;

– поштові й банківські реквізити сторін (номер розрахункового рахунку, найменування установи банку, його код і т. ін.);

– підписи з печатками кожного з учасників угоди;

– кількість примірників договору;

– місця і дати укладання договору (якщо це не було зроблено у преамбулі).

У ході виконання договірних зобов’язань всі зміни і доповнення до договору повинні здійснюватися у письмовому вигляді та підписуватися обома сторонами.

При підписанні договору обов’язково необхідно переконатися, що представник контрагента має юридичне право і повноваження на підписання документа.

Приступаючи до роботи з формулювання умов договору, не допускається двозначність, нечіткість фраз. ТОВ «ВОТУР» зазвичай використовує мову договору - державну мову. Проте, договір може складатися на двох мовах, які вибирають партнери.

Договір складають і підписують як мінімум у двох примірниках. Один віддається партнеру, а інший залишається на фірмі. Термін зберігання договору відповідно до позовної давності – три роки.

Зміст договору становлять умови (пункти), визначені на розсуд сторін і погоджені ними. Умови можуть бути істотними, звичайними та випадковими. Основними є істотні умови, які визначають предмет договору; умови визначені законом; умови визначені сторонами; умови, що випливають з сутності договору. Випадкові та звичайні умови можуть як включатися , так і ні.

**РОЗДІЛ 2.**

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН ТОВ «ВОТУР»**

**2.1 Типологія договорів, що забезпечують діяльність підприємств**

Головним документом, на основі якого будуються взаємовідносини фірми, її постачальників і клієнтів є договір (угода, контракт).

У практичній роботі турфірми перед усім керуються нормами національного законодавства. В Україні види контрактів та умови їх укладення визначаються Цивільним Кодексом України.

**2.2 Особливості цінової політики ТОВ «ВОТУР»**

Визначення ціни в договорі є одним з найголовнішим. Ціна як економічне явище є результатом взаємодії попиту і пропозиції на певний товар чи послугу, зумовлений об’єктивними економічними причинами (затрати на виробництво послуги, інші фактори,що впливають на собівартість продукту, економічна кон’юнктура тощо).

Договірною вважатиметься ціна, щодо розміру якої сторони спільно домовилися, й така згода знайшла закріплення у відповідному договорі. У випадках, встановлених законом, застосовуються ціни (тарифи, ставки тощо), які встановлюються або регулюються уповноваженими органами державної влади або органами місцевого самоврядування. Ціна є істотною умовою договору. Ціна зазначається у договорі в гривнях.

При встановлені цін на послуги, що пропонуються, ТА «Мелодія - тур» керується величиною витрат, з яких складається послуга (собівартість послуги) та прибутками туристської фірми.

Тому розрахунок вартості путівки включає в себе наступні пункти:

– вартість проїзду;

– вартість харчування;

– вартість проживання;

– вартість трансферта;

– вартість екскурсійної програми;

– вартість оформлення візи;

– вартість страхового поліса.

Ціна ж туристичної путівки більше собівартості на величину витрат і прибутки туристичної фірми.

Зміна ціни туристичного продукту, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених договором, і тільки при істотній зміні обставин, передбачених законодавством, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів, за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати 5 відсотків його первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичного продукту більше ніж 5 відсотків первісної ціни турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов’язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти.

**2.3 Фінансово-економічне забезпечення виконання договорів**

**2.4 Умови виконання договорів**

Суб’єкти туристичної діяльності та інші учасники договірних відносин повинні виконувати свої зобов’язання належним чином відповідно до ЗУ «Про туризм», інших правових актів, договору, а за відсутності конкретних вимог щодо виконання зобов’язання – відповідно до вимог, що у певних умовах звичайно ставляться. До виконання договорів застосовуються відповідні положення Цивільного кодексу України з урахуванням особливостей, передбачених цим кодексом, ЗУ «Про туризм».

Договірна відповідальність – це вид відповідальності, що передбачена за порушення зобов’язань, які виникли з договору. Такий вид відповідальності визначається відповідно до закону і не суперечить йому умовами укладеного між сторонами договору. Позадоговірна відповідальність настає безпосередньо за порушення зобов’язань, що виникли з закону, адміністративного акта чи інших правомірних дій.

Договір є документом, що встановлює умови здійснення тур подорожі та туристичного обслуговування. Але на всіх етапах роботи тур фірми діють туристичні документи, що обслуговують процес організації туру їх можна розподілити на такі види:

* інформаційні;
* облікові;
* розрахункові;
* звітні.

До **інформаційних** документів належать такі, що несуть інформацію про хід продажів, графік проведення подорожі, підтверджують його бронювання, також повідомляють про зміни й ануляції. Серед них - туристичне повідомлення, яке може бути передано у вигляді факсу, електронного листа у кодованому вигляді тощо.

**Облікові документи** служать для відміток про реально отримане туристичне обслуговування під час подорожі і в подальшому виступають підставою для розрахунків (перерахунків) між приймаючою та направляючою фірмою, а також між фірмою і юристами. В ролі основного облікового документу в Україні нині виступає туристичний ваучер, використовуються також картки листа (картки обслуговування) для туристів індивідуалів та маршрутні ордери для груп туристів.

Підставою для перерахунків між фірмами може служити також і акт обслуговування або ваучер.

**Звітні документи** можна поділити на внутрішньо фірмові, які служать для аналізу витрат на тур подорож і використання вивізних на неї коштів або мають маркетинговий характер виявлення якості продукту, і зовнішні, що є формою державної статистичної звітності, їх види, порядок заповнення та подання визначаються Наказом Державного комітету статистики України від 1.03.1998 р. № 96. Своєчасна подача форм державної статистичної звітності є обов'язком тур фірм. За її не подачу відповідно до винного законодавства керівні органи мають право накладати штрафи на керівників тур фірм за порушення правил обліку та статистики, а також призупиняти дію ліцензії на невизначений термін.

Підприємства, установи та організації, незалежно від форми власності, фізичні особи здійснюють діяльність, пов'язану з наданням послуг лише за наявністю ліцензій.

Ліцензії видаються державним комітетом України по туризму, кий встановлює порядок їх видачі, умови і правила здійснення туристської діяльності та контроль за їх дотримання.

Державний комітет України по туризму може рішенням делегувати право видачі ліцензій місцевим органам державної виконавчої влади туристської діяльності.

Ліцензуванню підлягають такі види туристської діяльності:

* організація прийому та обслуговування іноземних туристів;
* організація прийому та обслуговування вітчизняних туристів;
* організація туристських поїздок за межі України;
* екскурсійна діяльність;
* організація масового та оздоровчо-спортивного туризму.

Суб'єкти туристської діяльності, які порушують вимоги чинних актів законодавства України по туризму позбавляють ліцензій на певний термін або безстроковий.

Ліцензування на здійснення туристської діяльності підлягають: туристські агентства, бюро подорожей, бюро екскурсій, бюро по прийому туристів, туристські оператори, готелі, мотелі, туристичні комплекси і бази та інші юридичні особи незалежно від форми власності, та фізичні особи, що здійснюють туристську діяльність, передбачену їх статутами.

Залучення іноземних та вітчизняних туристів в Україні проводиться через вітчизняні і іноземні туристські агентства, туристських операторів, організації та транспортні компанії на підставі договорів (контрактів), які укладаються між туристськими підприємствами у відповідності до чинного законодавства України та законодавства країни, звідки залучаються туристи.

**2.5 Правові засади розв'язання спорів**

Права та обов'язки туристів і підприємств, які надають туристські послуги, гарантуються статтями 20, 21, 22 Закону України "Про туризм", а також договорами (контрактами), укладеними між туристами і підприємствами.

Суб’єкти туристської діяльності мають можливість використовувати досудове врегулювання спорів як додатковий засіб правового захисту, що держава надає учасникам певних правовідносин, що не суперечить принципу здійснення правосуддя виключно судом. Однак використання досудових процедур є правом, а не обов’язком особи, яка потребує такого захисту. Досудове врегулювання спорів має також назву «претензійний порядок врегулювання». Порядок застосування претензій визначається розділом 2 Господарського процесуального кодексу України та ст. 222 ГК.

В Україні створена система державних і недержавних органів, що здійснюють захист законних прав і інтересів суб’єктів туристської діяльності, в тому числі способом розв’язання суперечок, які виникають між учасниками відносин у туристській сфері.

Спори з питань надання туристичних послуг розглядаються у встановленому законом порядку третейськими судами та судами загальної юрисдикції.

Якщо господарські суди належать до судової гілки влади і є державним органом, то в країні існують також спеціалізовані недержавні установи, які можуть за угодою сторін, між якими виникла суперечка, останню вирішити. Це третейські суди. Правові засади діяльності третейських судів в Україні регулюються Положенням про третейський суд для вирішення спорів між об’єднаннями, підприємствами, організаціями і установами. Найвідомішими центрами з третейського розгляду спорів є Третейський суд при Київський третейській палаті, Міжрегіональний третейський суд України при Асоціації третейських судів України, Третейський суд при Київській торгово – промисловій палаті.

Крім того, останнім часом в Україні все більше поширюються альтернативні способи розв’язання конфліктів. До таких способів відносять посередництво (медіація), фасилітація, міні-суди, приватний арбітраж та інші.

Одним з найбільш поширених способів вирішення спорів є медіація. Це міжнародний загальновживаний термін, що відповідає українському терміну «посередництво». Медіацією називають процес переговорів, коли до вирішення спірного питання залучається нейтральна третя сторона – медіатор (посередник), яка веде цей переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті спору і активно допомагає сторонам зрозуміти свої інтереси, оцінити можливість компромісів і самостійно прийняти рішення, що задовольнить всіх учасників переговорів. Тобто, медіація, це один із так званих альтернативних (позасудових) способів врегулювання спорів, ефективність якого є дуже високою.

**2.6 Альтернативне розв'язання спорів**

Для того щоб збільшити можливість розв'язання конфліктів мирним правовим шляхом, треба враховувати й застосовувати деякі об'єктивні чинники: інституційний, консенсуальний (залагодження суперечностей), історико-прецедентний, кумулятивний (такий, що не дозволяє конфлікту поширюватися). Конфліктуючі сторони самостійно або за поданням посередників можуть обрати різні стратегії виходу з протиборства: суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування, ухилення від вирішення проблеми.

Природним та правильним є рішеВння, коли для розв'язання юридичних конфліктів залучають офіційних учасників. Такими можуть виступати: 1) міждержавні організації (наприклад, ООН, ОБСЄ тощо); 2) окремі держави; 3) державні правові інститути (уряд, президент, конституційний суд, господарські суди, верховний суд та суди нижчих інстанцій, прокуратура тощо); 4) урядові чи тимчасові парламентські комісії, що створюються для вирішення конфліктних проблем; 6) керівники (адміністрація) установ, підприємств, фірм тощо; 7) громадські організації (наприклад, комісії з розв'язання трудових спорів і конфліктів, профспілки тощо).

Відповідно до Розділу VI Статуту ООН мирними засобами розв'язання спорів між державами є: проведення переговорів, посередництво, примирення, арбітраж, судовий розгляд, звернення до регіональних органів, а також будь-які інші мирні засоби за вибором сторін. Треба наголосити, що Статут ООН, окрім спорів, згадує ще й про ситуації, продовження яких може загрожувати миру й безпеці та пропонує шляхи їх вирішення, а отже, він не обмежує сторони у виборі засобів для мирного розв'язання спорів. Основним критерієм вибору таких засобів є характер самого міжнародного спору.

Всі претензії по питанням обслуговування туристів приймаються тільки під час перебування туриста на об'єкті розміщення. При виникненні спорів про якість тур продукту,всі суперечки туристи повинні вирішувати з правозобов'язаним представником адміністрації об'єкта розміщення.

У випадку, якщо турист скористався пропонованою йому альтернативною послугою, претензія вважається необґрунтованою, а послуги за договором з ним – наданими задовільно.

Претензія оформлюється у двох – трьох екземплярах з чітких описанням причини претензії. Претензія підписується туристом і представником адміністрації об'єкту розміщення.

Претензія оформлена туристом в односторонньому порядку, вважається необґрунтованою. Після від'їзду туристів, скарги і претензії на обслуговування зі сторони туристів і агента не приймаються і не розглядаються.

Всі суперечки вирішуються шляхом переговорів між сторонами.

РОЗДІЛ 3**.**

**КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ ДОГОВОРІВ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН НА ПІДПРИЄМСТВІ «ВОТУР»**

Продукт для споживання - це дещо більше ніж сполучення матеріальних компонентів та послуг. Як наслідок, планування продукту повинно здійснюватись з урахуванням того, яким його хотіли би бачити самі споживачі. Створення вірного продукту (товару чи послуги) - нелегка задача, тому що потреби, вимоги та бажання покупців постійно змінюються; сили конкуренції діють на життєвий цикл продукту таким чином, що продукти, успішні на певному етапі життєвого циклу, пізніше попадають в стадію спаду. Помилки при наданні послуг не можна виправити.

Усі суб`єкти, що задіяні у комплексному обслуговуванні туристів під час проходження туру, у туристській практиці є постачальниками послуг, та відіграють важливе значення для формування туру. Тому дуже важливим в туризмі та діяльності туристичного підприємства «ВОТУР» є налагодження взаємовідносин з партнерами – постачальниками послуг по обслуговуванню туристів на маршруті туру. Оформлення таких взаємовідносин відбувається заключенням письмових договорів ( контрактів ).

Туристичне підприємство «ВОТУР» керується великою кількістю видів договорів, що при нагоді застосовуються. Проте, не зважаючи на якому етапі розвитку знаходиться агентство, воно завжди має удосконалювати та розширювати свій ринок послуг, що ним надаються, а отже й договірну базу взаємовідносин.

Для розширення кола своїх клієнтів, постачальників, та послуг, що надаються туристичним агентством, фірма має звернутися до послуг рекламного агентства. Взаємовідносини з рекламними агентствами на туристичному агентстві «Мелодія-тур» зовсім не налагоджені. Реклама має досить важливе значення в реалізації туристичного продукту, адже саме від неї залежить успішна діяльність фірми. Саме тому, на мій погляд, фірма має заключити договір про розміщення своєї реклами на телебаченні, адже це дасть змогу заохотити тих потенційних клієнтів, які мріють про відпочинок, але не знають, яку фірму обрати, а фірмі в свою чергу розширити свій ринок. Можливо також обрати як варіант звернення до фірм, які надають поліграфічні послуги. Адже та рекламна продукція, яку можуть надати працівники фірми не зовсім може привабити потенційних клієнтів, а наприклад, незвичайно, в кольорі оформленні буклети чи прайси можуть зацікавити вже більшу кількість людей. Всі взаємовідносини повинні бути оформлені належним чином, та завірені документами.

**ВИСНОВКИ**

Під час організаційної практики мною були закріплені набуті знання, уміння і навички в області організації комерційної діяльності туристичного підприємства. Основою комерційної діяльності туристичного підприємства «Мелодія-тур» є договірні відносини.

Також були вирішені всі задачі, які були поставлені, а саме:

* було досліджено організацію договірних відносин на підприємстві;
* було розглянуто економічну обґрунтованість всіх договорів та розглянуто супровід виконання договорів;
* ознайомлено з правовими засадами розв'язання спорів з договірних відносин.

Підприємницька діяльність від прийняття рішення про створення і державну реєстрацію суб’єкта підприємництва до прийняття рішення про припинення її діяльності – здійснюється завдяки різноманітним договорам.

ТОВ «ВОТУР»- одна з провідних туристичних фірм області, відома на ринку Кіровоградщини як професійний турагент, що прагне до якісного обслуговування клієнтів, підтримує створений імідж фірми, позицію і статус на туристичному ринку Кіровоградщини.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. [www.votur.at.ua](http://www.votur.at.ua)
2. ЗУ «Про туризм» від 15.09.1995 року, №324/95-ВР.
3. Закон України «Про внесення змін до ЗУ «Про туризм»», від 18.11.2003 року, №1282-IV.
4. Господарський кодекс України// Відомості Верховної Ради України. – Х.: ПП «ІГВІНІ», 2007.- 232с.
5. Господарський процесуальний кодекс України (станом на 25 лютого 2006 року) // Відомості Верховної Ради України. - К.: Видавничий Дім «Ін Юре», 2006. – 200с.
6. Офіційні типові форми договорів /Уклав: Стефанчук Р.О., Стефанчук М.О.- К.: Юридична практика, 2006.- 256с.
7. Розгон О.М. Ціна як істотна умова договору// Мала енциклопедія нотаріуса. - № 38. – 2006.- С. 4-5.
8. ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів: Вид. офіц. – К.: Держстандарт України, 2003. – 20 с.
9. Бобрик В.І., Бірюков І.А., Бичкова С.С. Цивільне право України. Договірні та недоговірні зобов`язання. Підруч. – К.: КНТ, 2006. – 498 с.
10. Байлик В.М. Введение в туризм туроперейтенга, - М.:РАМАТ, 1996.- 492с.
11. Кузьмін О. Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту: Підручник.- К.: «Академ - видав», 2003,-416с. (Альма матер).