

Тема 4. ОРГАНІЗАЦІЯ СПІВПРАЦІ ТУРОПЕРАТОРА З ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА ДІЛОВИМИ ПАРТНЕРАМИ

План

1. Критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників.
2. Особливості співпраці туроператора з транспортними компаніями.
3. Організація співпраці туроператора з закладами розміщення та харчування туристів.
4. Організація співпраці туроператора з екскурсійними бюро, музеями та іншими соціально-культурними закладами.
5. Організація співпраці туроператора зі страховими компаніями.
6. Особливості співпраці туроператора з приймаючими туристичними компаніями.
7. Організація співпраці туроператора з туристичними агенціями.

1. Критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників

Управління взаємовідносинами туроператора з діловими партнерами та постачальниками туристичних послуг орієнтоване на охоплення усіх видів діяльності в процесі планування та організації довгострокових комунікацій на кожному етапі життєвого циклу турпродукту та здійснюється з метою досягнення найбільш повного задоволення усіх суб'єктів туристичної індустрії.

Під співпрацею суб'єктів туристичної індустрії слід розуміти організаційно-економічну їх взаємодію, яка базується на довірі та формується в процесі спільної діяльності в процесі розробки турпродукту або в результаті надання сторонніх гарантій з метою найповнішого задоволення потреб споживачів.

Однією із найважливіших завдань туроператора в процесі здійснення його діяльності є вибір надійних постачальників та ділових партнерів.

Взаємовідносини туроператора з основними бізнеспартнерами повинні ґрунтуватись на принципі багатоваріантності, тобто вибір партнерів повинен здійснюватись за визначеною системою критеріїв.

Оцінюючи перспективність та доцільність встановлення партнерських відносин, встановлюються загальні та конкретні критерії їх відбору.

На початковому етапі планування турпродукту використовуються загальні критерії відбору потенційних партнерів, такі, як: місце здійснення діяльності, розміри компаній, положення на ринку, репутація, професіоналізм. Туроператор вивчає їх рекламні матеріали, фірмові каталоги, інформацію

в засобах масової інформації, ознайомлюється з відгуками туристів щодо діяльності компаній, відвідує туристичні виставки та ярмарки, налагоджує особисті контакти.

Далі критерії відбору конкретизуються та здійснюється порівняльна характеристика діяльності обраних потенційних партнерів та аналізуються основні аспекти їхньої діяльності за такими показниками, як:

- технологічні, які передбачають оцінку якості послуг, виробничі можливості та технологічну базу;
- організаційні, які визначають особливості менеджменту компанії;
- економічні, які відображають фінансовий стан компанії, рівень фінансового та економічного забезпечення діяльності, частку ринку та обсяги реалізації продукції чи послуг;
- правові, які передбачають вивчення законодавчих норм та правила щодо реалізації партнерства в країні потенційного ділового партнера;
- науково-технічні, які відображають рівень науково-технічного забезпечення діяльності компанії та досвід реалізації інновацій та їх впровадження в діяльність компанії.

Після здійснення попередньої оцінки та аналізу діяльності потенційних партнерів необхідно здійснити вибір найбільш відповідних туроператору постачальників та здійснити подальший їх аналіз та обрати можливі варіанти

співпраці. На цьому етапі критерії відбору постачальників можуть бути різними та залежати від споживчо-логістичної системи, зокрема:

- терміни виконання замовлень;
- оплати;
- наявна система знижок;
- асортимент послуг та його повнота;
- умови розподілу ризиків;
- рекламна підтримка;
- репутація компанії;
- кредитоспроможність та фінансове становище постачальника.

Туроператор визначає для себе найбільш вагомі критерії залежно від специфіки діяльності та запланованого рівня якості турпродукту.

Здійснивши аналіз потенційних постачальників, туроператор формує перелік конкретних постачальників за кожним видом необхідних послуг та встановлює з ними договірні відносини.

Наступним етапом взаємодії туроператора з постачальниками та діловими партнерами є оцінка результатів роботи згідно з укладеними договорами. Оцінку ділових партнерів слід проводити не лише на стадії їх пошуку, але й у процесі співпраці з ними. Для цього проводиться постійний контроль та аудит виконання умов договору за термінами, якістю, цінами, параметрами поставок тощо.

2. Особливості співпраці туроператора з тран- спортними компаніями

Основним з елементів обслуговування туристів під час подорожі, що входить до комплексу основних туристичних послуг, є транспортні перевезення, під якими розуміють доставку туристів від місця їх постійного проживання до місця призначення та в зворотному напрямку. На транспортні перевезення припадає значна частина вартості туру (від 20 до 60%, в залежності від тривалості та дальності подорожі).

У системі транспортного забезпечення туристичної подорожі розрізняють:

– транспортні перевезення туристів до туристичної дестинації, які включаються в комплекс туристичних послуг та

здійснюється авіаційним, залізничним, автомобільним, водним видами транспорту;

– трансфер – зустріч та перевезення туристів з аеропорту, залізничного вокзалу, порту до закладу розміщення у день

прибуття в туристичну дестинацію та в зворотньому напрямку в день закінчення подорожі;

– транспортне обслуговування під час екскурсії, або виїзду на програмні заходи.

Вибір туроператором транспортних засобів для забезпечення туристичної подорожі залежить від: мети подорожі, її цільової спрямованості, тривалості транспортування, програми туру; рівня комфорту, безпеки та мобільності транспортного засобу.

Організація співпраці туроператора з авіакомпаніями.

З кожним роком авіаційний транспорт зміцнює свої позиції в загальносвітовій транспортній системі, що зумовлюється розширенням географії подорожей та скороченням термінів поїздок, зростанням популярності короткострокових турів (ділових, шоп-турів), для яких визначальним фактором є швидкість доставки. Внаслідок підвищення попиту на тури, які включають авіаційні перевезення одним із ефективних шляхів зниження вартості туру, є ефективна комерційна взаємодія туроператора з авіакомпаніями, яка б передбачала можливість перевезення туристів по зниженим тарифам.

В сучасних умовах існують декілька форм взаємодії туроператорів з авіакомпаніями, зокрема:

1. Бронювання місць та викуп авіаквитків через системи бронювання. Для здійснення самостійного бронювання та продажу авіаквитків через

глобальні дистрибуційні системи (GDS) туроператору необхідно отримати акредитацію Міжнародної організації авіаційного транспорту (IATA).

2. Договір на квоту місць на регулярних авіарейсах.

Квота місць буває жорсткою та м'якою. При укладанні договору на жорстку квоту місць, на туроператора лягає уся відповідальність та фінансові втрати за нереалізованість місць блоку незалежно від причини. Умовами договору на м'яку квоту встановлюються строки відмови туроператора від квоти чи частини квоти місць через неможливість реалізувати туристичні путівки компанією.

Договір туроператора з авіакомпанією на квоту місць включає:

- графік здійснення турів у прямому та зворотному напрямку із зазначенням туристичних дестинацій;
- квота місць, тобто кількість туристів у туристичній групі;
- строки подачі заявки та викупу авіаквитків;
- при м'якому блоці – строки зняття замовлення на квитки без утримання штрафів;
- тарифи на авіаквитки, пільгові тарифи та умови їх надання;
- знижки на квоту місць;
- порядок та терміни повернення невикористаних квитків, матеріальна відповідальність туроператора, яка впливає з термінів повернення;

3. Агентська угода туроператора з авіакомпанією, згідно з якою туроператор отримує можливість виступати агентством авіакомпанії з продажу авіаквитків своїм клієнтам. Туроператору надається відповідне устаткування та право доступу до мережі бронювання. Цей вид співпраці туроператора з авіакомпаніями ще називається «робота зі стоком авіаквитків». Агентський договір передбачає:

- визначення сторони, яка забезпечує необхідне устаткування для оформлення авіаквитків та бланки;
- особливості підготовки кадрів для роботи на цьому обладнанні;

- встановлення вимог до туроператора щодо розмірів продажу авіаквитків, їх цін та тарифів, умов оплати, розміру комісійної винагороди;
- визначення строків та регулярності подачі звітів авіакомпанії;
- встановлення розмірів банківських гарантій.

4. Організація чартерних авіарейсів.

Чартерні рейси під туристичні авіаперевезення організують в тих випадках, коли відсутня можливість перевезення туристів на регулярних рейсах або відсутні регулярні перельоти на необхідні напрямки.

Чартерні рейси здійснюються здебільшого у високий сезон у напрямках великих туристичних потоків і поділяються на:

- разове виконання одного (декількох) рейсів;
- ланцюгові чартерні рейси (виконуються декілька рейсів у визначені дати);
- регулярні чартерні рейси (здійснюються у встановлені дні тижня протягом тривалого періоду часу);
- цільові чартерні рейси – це перевезення групи пасажирів, яких об'єднує одна мета (інсентивні тури для великих компаній, спортсмени, які їдуть на міжнародні змагання тощо);
- інклюзивні чартерні рейси – це перевезення туристів, яке входить у вартість туру та заздалегідь оплачене туроператором;
- блок-чартер – це купівля туроператором блоку місць на повітряному судні у разі неможливості орендувати літак повністю.

Чартерному рейсу притаманні наступні особливості:

- відсутність в розкладі регулярних авіаперевезень;
- маршрути польотів розробляє не авіакомпанія, а туроператор;
- авіарейс є значно дешевшим, ніж регулярний.

Здійснення чартерних перевезень опирається на договір чартеру, в якому зумовлюється:

- марка повітряного судна;
- регулярність здійснення авіаперельотів;

- кількість місць в літаку;
- вартість оренди транспортного засобу;
- маршрут перевезення з врахуванням аеропортів вильоту та прибуття;
- граничні терміни скасування авіарейсу і санкції, які пов'язані з цим.

Авіакомпанія з метою страхування себе від можливих неплатежів вимагає від туроператора передоплати, у свою чергу туроператор повинен оплатити перший та останній рейс чартерного циклу. Оплата рейсів проводиться за 7–10 днів до початку перевезення та у разі несвоєчасної оплати авіакомпанія має право застосувати штрафні санкції та перервати договірні відносини з туроператором. Здебільшого замовниками чартерного рейсу виступають декілька туроператорів, які заздалегідь зумовлюють між собою умови організації перевезення.

Отож, авіаційні перевезення стали невід'ємною складовою комплексного туристичного продукту. Співпраця туроператора з авіакомпаніями дає можливість отримати вигідні тарифи на авіаперевезення для своїх туристів.

Організація співпраці туроператора з установами залізничного транспорту.

Залізничний транспорт характеризується значним ступенем комфортності, є дешевшим, у порівнянні з іншими видами транспорту.

Організація перевезення туристів залізничним транспортом здійснюється на основі угоди туроператора із залізницею. Ця угода може передбачати надання місць у графікових потягах, можливостей бронювати місця на конкретні графікові потяги, або оренду спеціалізованих туристичних потягів для здійснення залізничних турів.

Перевезення пасажирів на залізничному транспорті здійснюється за індивідуальними та груповими квитками, також існує система пільгових квитків для певної категорії пасажирів.

Туроператорам для організації масових подорожей за спеціальним замовленням можуть бути надані туристично-екскурсійні потяги в оренду. Вони являють собою орендовані рухомі склади, які використовуються для організації туристичної подорожі за чітко сформованим маршрутом та графіком руху з використанням вагонів-ресторанів для харчування туристів та спальних місць як бази розміщення на маршруті.

Організація співпраці туроператора з підприємствами автомобільного транспорту.

Автомобільні перевезення є одними із найпопулярніших у туризмі, оскільки вони забезпечують високу швидкість переїздів, мобільність, гнучкість у формуванні маршруту та встановленні графіків руху.

Автомобільні тури здійснюються на основі договору між туроператором та автотранспортним підприємством. У договорі необхідно зазначити:

- марку автотранспортного засобу;
- орендні ціни та тарифи;
- графіки та терміни роботи автотранспорту;
- маршрути, на яких використовуватиметься транспортний засіб;
- терміни подачі заявок на виділення транспортного засобу;
- терміни відмови від заявок без застосування штрафних санкцій;
- матеріальну відповідальність автотранспортної компанії за зрив подорожі;
- матеріальну відповідальність туроператора за зрив подорожі;
- максимальні терміни очікування автотранспортом туристів, які не явилися у встановлену годину відправки;
- максимальні терміни очікування туристами транспортного засобу, який не з'явився у встановлену годину відправки;
- основні права та обов'язки туристів, екскурсоводів, гідів під час пересування автотранспортного засобу;
- знижки та пільги.

Також у договорі або додатках до договору необхідно включити такі пункти, як:

- санітарний стан автотранспортного засобу;
- про заборону або обмеження у пересуванні транспорту в нічний час;
- забезпечення транспортного засобу аптечкою та необхідними медикаментами;
- наявність телевізора, мікрофону, відео- та аудіо-програвачів;
- наявність пристроїв кондиціонування та вентиляції повітря в транспортному засобі;
- наявність чистих чохлів, фіранок та підголівників;
- наявність багажних відділень та місць для ручної поклажі.

Організація співпраці туроператора з підприємствами водного транспорту. Сучасні тенденції розвитку туристичного ринку знаменуються появою та розвитком круїзів. Круїз – це подорож на воді, яка передбачає поїздки в порти різних країн по маршруту та організації там екскурсії.

Згідно з договором фрахту пасажирського судна, перевізник зобов'язаний:

- надати технічно справне та готове для експлуатації судно в зазначені у договорі терміни;
- забезпечити судно необхідним для здійснення круїзу запасів палива, продовольства, питної води;
- підготувати екіпаж для здійснення подорожі;
- підготувати судову документацію, карти, інструкції, формальності;
- надати пасажирам обслуговування на зумовленому рівні якості (харчування, сервісу, роботи побутових служб);
- забезпечити належний рівень роботи служб дозвілля, анімації на круїзному лайнері;
- забезпечити належне функціонування комунальних систем судна під час здійснення подорожі (каналізації, водопостачання, електрики, кондиціонування та вентиляції повітря, опалення);

- дотримуватись маршруту подорожі;
- оплатити портові збори, вартість послуг каналів та шлюзів тощо;
- оплатити штрафні санкції портів за незапланований простій та затримку судна в доках з вини перевізника;
- забезпечити безпеку подорожуючих під час знаходження на борту та при посадці (висадці) в портах стоянок.

Також згідно з договором фрахту, перевізник має право в цілях забезпечення безпеки судна, життя, здоров'я та майна пасажирів відмовитись від виходу у море, або змінити маршрут круїзу. У разі, якщо пасажир завдав шкоди майну судовласника під час знаходження на борту, перевізник має право вимагати у них та туроператора відшкодування цих збитків.

Туроператор-фрахтувальник згідно з договором про співпрацю з перевізником, зобов'язаний:

- розробити маршрут та встановити графік здійснення круїзу, виходячи з можливостей перевізника;
- сплатити вартість фрахту судна у встановлені терміни;
- забезпечити своєчасну посадку туристів на борт;
- забезпечити туристів необхідними документами, які необхідні для відвідування портів (візи, довідки, митні декларації);
- організувати екскурсії в портах та цікаву культурну програму протягом круїзу;
- оплатити штрафні санкції портів за незапланований простій та затримку судна з вини, або прохання туроператора;
- оплатити відповідні штрафні санкції, які передбачені договором у разі зриву подорожі з причин, які не залежать від перевізника;
- донесення до туриста найповнішої інформації про круїз, їхні права та обов'язки в процесі здійснення подорожі;
- надати інформацію туристам про місце розташування каюти, ресторану, побутових та медичних служб, екскурсійних бюро тощо.

3. Організація співпраці туроператора з закладами розміщення та харчування туристів

Одним із найважливіших напрямків роботи туроператора в процесі формування та реалізації туру є встановлення

партнерських зв'язків з закладами розміщення туристів, які можуть бути організовані за різними варіантами, зокрема:

- оренда закладу розміщення;
- купівля блоку місць на умовах комітменту;
- купівля блоку місць на умовах елотменту;
- співпраця на умовах безвідкличного бронювання;
- співпраця на умовах підвищеної комісії;
- співпраця на умовах пріоритетного бронювання;
- разові заявки на умовах стандартної комісії.

Вибір того чи іншого варіанту співпраці зумовлюється цілями туроператора та готельєра, матеріальними можливостями сторін партнерства.

Оренда закладу розміщення передбачає передачу права туроператору користуватись номерним фондом готелю від свого імені, за що той сплачує орендну плату.

Згідно з договором оренди, готельєр зобов'язаний продовжувати управління готельним закладом, контролювати якість та своєчасність надання основних, додаткових і побутових послуг, оплачувати комунальні платежі та податкові збори.

Орендуючи готель, туроператор відсторонює готельєра від процедури бронювання номерів і розрахунків з відвідувачами. Купівля блоку місць на умовах комітменту – це найпопулярніша та найбільш розповсюджена форма співпраці туроператора з закладами розміщення. Блоки місць можна класифікувати на тверді та м'які в залежності від ступеню ризику, який приймає на себе туроператор.

Твердий блок місць передбачає повну матеріальну відповідальність туроператора у разі нереалізації номерів. М'який блок дає можливість туроператору відмовитись від блоку місць у визначений термін до дати заїзду. Комітмент умови на придбання блоку номерів передбачають внесення туроператором повної або часткової передоплати за заявлену кількість місць перед початком туристичного сезону.

Купівля блоку місць на умовах елотменту – передбачає оплату туроператором за заявлені блоки номерів безпосередньо перед кожним заїздом клієнтів. Робота на елотмент умовах є менш вигідною для готельєра, оскільки існує ризик простою кімнат. У практиці співпраці туроператорів та готельних закладів комітмент та елотмент умови часто доповнюють один одного.

Співпраця на умовах безвідкличного бронювання полягає у наданні туроператору можливості резервувати визначену кількість кімнат на певний термін, здебільшого на святкові та вихідні дні. В заявці туроператор вказує кінцевий термін оплати броні, що підтверджується гарантійним листом та у разі його відмови від заброньованих номерів на нього накладаються штрафні санкції.

Співпраця на умовах підвищеної комісії – дозволяє туроператору реалізовувати готельні послуги за цінами готельєра за рахунок отримання підвищеної комісійної винагороди. Розмір комісії залежить від кількості клієнтів, що поставляється туроператором.

Співпраця на умовах пріоритетного бронювання – передбачає розгляд та підтвердження заявок готельєром позачергово та з максимальним пріоритетом даючи туроператору впевненість у підтвердженні будь якої заявки. Право пріоритетного бронювання номерів надається туроператорам, які мають позитивний досвід роботи з готелем та налагоджені особисті зв'язки з готельєром.

Разові заявки на умовах стандартної комісії – не передбачають ніяких бонусів для туроператора. Резервування номерів здійснюється під конкретного клієнта, який вносить передоплату, або оплачує готельну послугу

повністю. Одержавши та опрацювавши заявку від туроператора, готельєр висилає йому підтвердження бронювання та рахунок на оплату з врахуванням стандартної комісії.

Здебільшого заклади проживання організовують харчування туристів на своїй території, тому послуги харчування не виокремлюють в пакеті комплексного туристичного обслуговування.

Туроператор налагоджує співпрацю з закладами харчування у тих випадках, якщо харчування організовується поза межами закладу розміщення (наприклад, в екскурсійних турах). Взаємовідносини регулюються договірними умовами, в яких відображені наступні моменти:

- кількість туристів, яким одночасно можуть надати обслуговування;
- регулярність та розмір замовлень;
- приблизний асортимент та ціни;
- знижки;
- терміни подачі заявок на організацію харчування;
- кінцеві терміни зняття замовлень без застосування штрафних санкцій;
- матеріальна відповідальність сторін у разі невиконання своїх зобов'язань та зрив замовлень.

4. Організація співпраці туроператора з екскурсійними бюро, музеями та іншими соціальнокультурними закладами

Однією із умов професійності в роботі туроператора є включення в склад туру екскурсійного обслуговування.

Оскільки екскурсійні послуги надаються професійними екскурсійними компаніями та організаціями, або індивідуальними екскурсоводами, туроператору необхідно налагодити співпрацю з ними та підписати договір.

Договір з екскурсійним бюро включає такі пункти:

- назва та тривалість екскурсії;
- пересування під час екскурсії;

- терміни подачі заявок на замовлення екскурсії;
- терміни відмови від замовленої екскурсії;
- терміни та способи оплати;
- максимальна кількість екскурсантів на кожній екскурсії;
- матеріальна відповідальність сторін за зрив екскурсії.

Ще однією формою співпраці з екскурсійним бюро є укладення договору підряду на проведення екскурсії.

Розробляючи екскурсійний тур, туроператору доцільніше напряму співпрацювати з музеями, виставковими центрами, картинними галереями та іншими соціально-культурними закладами. Умови співпраці туроператора з соціально-культурними закладами відображаються у договорі, у який необхідно включити:

- тематику екскурсії та можливі варіанти її проведення;
- кількість екскурсантів у туристичній групі;
- ціни на екскурсії (групові, індивідуальні, диференційовані);
- знижки на групове відвідування екскурсії;
- терміни подачі заявок на замовлення екскурсії;
- терміни анулювання замовлення;
- матеріальна відповідальність сторін за непроведення екскурсії.

5. Організація співпраці туроператора зі страховими компаніями

Серед шляхів мінімізації ризиків в діяльності туроператора вагоме місце займає страхування, яке передбачає комплексне страхування туристів під час подорожі за кордоном та

в Україні, страхування відповідальності туроператора.

Особливості страхування в туризмі стосуються безпосередньо страхування туристів. Застосовуються наступні види

страхування:

- медичне;
- від нещасного випадку;

- на випадок затримки транспорту;
- витрат, пов'язаних із неможливістю здійснити поїздку;
- асистанс;
- страхування відповідальності власника автотранспортних засобів та інші.

Страховий поліс включає обов'язкові для подорожуючих види страхування згідно з Законом України «Про туризм», а також інші види страхування на вибір туриста.

Поліс комплексного страхування може включати різні комбінації видів страхування, зокрема:

1. Страхування медичних витрат – дає туристу можливість у разі раптового захворювання або нещасного випадку отримати невідкладну медичну допомогу.

2. Страхування від нещасного випадку – дозволяє отримати грошову виплату у разі, якщо під час подорожі в результаті нещасного випадку настала тимчасова втрата працездатності, інвалідність або смерть.

3. Страхування цивільної відповідальності – передбачає юридичну допомогу та відшкодування збитків у випадку, якщо турист заподіяв шкоду майну чи здоров'ю третім особам.

4. Страхування багажу – передбачає компенсацію витрат на придбання товарів першої необхідності у разі тривалої затримки багажу чи помилкового перевезення його в іншу країну, крадіжки або втрати.

5. Страхування від невиїзду (відміни подорожі) – дозволяє уникнути фінансових втрат у разі відміни подорожі або довгострокового її переривання. Причинами скасування подорожі можуть бути: нещасні випадки, раптове захворювання туриста, відмова консульських служб у в'їзній візі тощо.

Особливим видом страхування є асистанс. Він забезпечує туристів, особливо за кордоном, 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.

Страхові компанії пропонують туристичним компаніям довгострокове партнерство страхування туристів під час подорожі за кордон та по Україні. Співпраця туроператора та страхової компанії розпочинається з підписанням договору між ними. Основними критеріями при виборі туроператором страхової компанії є наявність в країні тимчасового перебування туриста представництва обраної страхової компанії з метою якнайшвидшого реагування у випадку настання страхового випадку.

6. Особливості співпраці туроператора з приймаючими туристичними компаніями

Більшість туроператорів для полегшення входження на нові іноземні туристичні ринки та задля забезпечення належної якості туристичних послуг вдаються до користування послугами приймаючих туристичних компаній, так званих meet-компаній.

Meet-компанії – це рецептивні туроператори, які спеціалізуються на прийомі туристів від ініціативних туроператорів, надаючи послугу представництва, яка зазвичай включають не лише розселення в готелях курорту, а й організацію трансферу, забезпечення харчування, екскурсійну та культурну програми.

Основною перевагою співпраці туроператора із зарубіжною meet-компанією є матеріальна вигода, оскільки представництва можуть успішно співпрацювати з десятками і навіть сотнями операторів з різних країн, що дозволяє їм забезпечувати великі обсяги завантаження місцевих готелів. З цієї причини найсолідніші представництва мають свої власні блоки місць у багатьох курортних готелях, активно співпрацюють з місцевими готельєрами і це часто призводить до значного здешевлення готельних та транспортних послуг.

Схему співпраці туроператора з іноземним партнером можна розділити на три категорії:

1. Співпраця за разовими замовленнями, яка передбачає замовлення туроператором організацію наземного обслуговування під конкретного клієнта, який частково або повністю оплатив вартість туру. У разі підтвердження приймаючою компанією умов туру, туроператор зобов'язаний у визначений термін оплатити тур. Після цього іноземний партнер висилає туроператору виписаний на прізвище туриста ваучер, в якому відображаються умови туристичного обслуговування (назва готелю, категорія номеру, тип розміщення та харчування, тривалість подорожі, вид трансферу, особисті дані туриста).

2. Співпраця на умовах квотування, за якою приймаюча сторона до зазначеного моменту часу тримає бронь на певну кількість місць у конкретних готелях для клієнтів туроператора та забезпечує гарантоване надання їм наземного обслуговування.

Співпраця туроператора та його іноземного партнера оформляється документально. У договорі визначається права та обов'язки сторін.

Згідно з договором, приймаюча сторона зобов'язана:

- надати туроператору інформацію про запропоновані послуги (рекламні каталоги, ціни та тарифи, екскурсійні програми, опис готелів тощо);
- своєчасно повідомити туроператора про зміни в умовах співпраці (графіків заїздів, цін);
- регулярно повідомляти туроператора про гарячі пропозиції готелів;
- у визначений термін підтверджувати заявки туроператора;
- висилати ваучери;
- організовувати якісне наземне обслуговування відповідно до зумовлених умов;
- висилати туроператору акти звірки виконаних робіт;
- туроператору комісійну винагороду, розмір якої передбачений в договорі;

До обов'язків туроператора входить:

- здійснення завчасного бронювання у терміни, встановлені договором;
- надання приймаючій стороні необхідної інформації про туристів (прізвища, імена, паспортні дані, номери рейсів прибуття та відправлення);
- туристів про умови перебування в туристичній дестинації;
- своєчасна оплата за послуги, які надаватиме приймаюча сторона;
- оплата штрафних санкцій у разі зриву туру з вини туроператора.

7. Організація співпраці туроператора з туристичними агенціями

Одним із основних напрямків стратегічної та тактичної діяльності туроператора є робота з туристичними агенціями та агентами. У процвітанні та успішності бізнесу туроператора роль турагентств неможливо переоцінити, оскільки без функціонуючої агентської мережі його робота була б неефективною.

Правовий статус співпраці туроператора та турагенції закріплений в агентському договорі, згідно з яким туроператором делегуються агенту права на продаж власних турів за встановлений розмір комісійної винагороди. Відповідно до агентського договору, туристична агенція зобов'язана:

- надавати повну та достовірну інформацію клієнту про майбутній тур;
 - здійснювати попереднє бронювання та після отримання підтвердження продавати тур клієнту;
 - збирати необхідні документи для реалізації подорожі у клієнта та своєчасно відправляти їх туроператору;
 - своєчасно оплачувати вартість туру;
- У свою чергу, туроператор бере на себе наступні зобов'язання:
- забезпечувати турагента необхідними інформаційними, рекламними, технологічними матеріалами;

– інформувати про формальності, які пред'являються до туристів консульствами, підприємствами розміщення, харчування та транспортування, митними та іншими установами;

– надавати агенту вичерпну та достовірну інформацію про особливості здійснення подорожі, небезпеки, з якими можуть зіштовхнутись туристи;

– отримавши заявку на бронювання туру, надати підтвердження не пізніше за встановлений у договорі термін;

– надавати рахунки на оплату туру;

– надавати агенту необхідні документи для здійснення подорожі туристом (авіаквитки, ваучери, інфолисти, страхові поліси тощо);

– надавати інформацію про зміни у програмі туру;

– оплачувати агенту комісійну винагороду.

Діяльність туроператора спрямована на побудову розгалуженої агентської мережі, так як це – один із найважливіших чинників забезпечення його високої рентабельності.

Ефективно працююча агентська мережа забезпечує постійне зростання прибутку туроператора, формує його позитивний імідж та ділову репутацію, просуває його туристичний продукт на регіональних ринках.