

УДК 379.85

## ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ В ТУРИНДУСТРИИ ПРИ ОНЛАЙН ОБСЛУЖИВАНИИ

Королёва А.Н.

Студент 1 курса направления подготовки 43.03.02 туризм

(туристический бизнес), ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

Научный руководитель: Григорьева Н.С., доцент, к.э.н.

**Аннотация:** Данная статья посвящена документированию в туриндустррии при онлайн обслуживании. В настоящее время всё больше различных предприятий, включая туристические компании, переходит в дистанционный или как его по-другому называют – онлайн режим. Любые изменения сопровождаются различными проблемами, одна из которых – документирование. Туристическая сфера деятельности представляет собой огромный спектр услуг и работу с документами. Путевки, билеты, договора с поставщиками и туристами, всё это необходимо заверять в письменной форме. В этой статье мы рассмотрим виды туристских документов и что представляет работа с туристами в дистанционном формате.

**Ключевые слова:** туризм, делопроизводство, онлайн, обслуживание, интернет технологии.

## DOCUMENTATION IN TOUR INDUSTRY WITH ONLINE SERVICE

Koroleva A.N.

**Abstract:** This article is devoted to documentation in the travel industry for online services. Currently, more and more various enterprises, including travel companies, are switching to remote or, as it is called in another way, online mode. Any changes are accompanied by various problems, one of which is documentation. The tourist field of activity is a huge range of services and work with documents. Vouchers, tickets, contracts with suppliers and tourists, all of this must be certified in writing. In this article, we will look at the types of tourist documents and what is working with them in a remote format.

**Keywords:** tourism, office work, online, service, internet technologies.

В связи с пандемией многие предприятия туризма обслуживают туристов дистанционно. Создаются сайты, на которых турист может самостоятельно подать заявку и заказать себе путёвку. Но как быть туроператорам и турагентам в таком случае и какие существуют для этого требования? [1]. Ведь при организации тура им приходится заполнять достаточно много документов. В соответствии с частью второй статьи 10.3 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской

Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:

До сегодняшнего дня законодательство не содержало норм, которые бы закрепляли возможность заключить договор на оказание туристских услуг в электронном формате. Хотя появление интернета, электронной подписи позволяет оформлять договоры дистанционно. И вот наконец-то приняли Федеральный закон от 8 марта 2015 г. № 42-ФЗ, который вносит изменения в пункт 2 статьи 434 Гражданского кодекса РФ. Теперь там будет прописано, что договоры можно заключать в электронном виде [2].

При бронировании тура необходимы такие документы как: Российский паспорт, загранпаспорт (если тур осуществляется за границу), полис медицинского страхования туристов, виза (если визовая страна).

Туроператор создаёт турпродукт исходя из положения рынка или по заданию туриста (иного заказчика). При этом для бронирования у поставщиков услуг (предприятия питания, проживания, экскурсии и др.), входящих в турпродукт, обычно используется заявка на бронирование. Она составляется в произвольной форме, но, как правило, в ней указываются [3]:

- название турфирмы и ее данные;
- наименование поставщика услуг и его данные;
- наименование документа (заявка на бронирование), его дата и номер;
- вид бронируемой услуги, сроки ее оказания и условия, класс обслуживания, количество человек в группе и личные данные каждого туриста, дополнительные условия.

После получения и обработки заявки о заключении договора о реализации туристского продукта туроператор или турагент осуществляет следующие действия [4].

Для начала он направляет заказчику на адрес электронной почты расчет стоимости туристского продукта, существенные условия договора о реализации туристского продукта [5].

Далее он должен проинформировать заказчика о сроках и способах оплаты. Сведения о получении туроператором или турагентом стоимости туристического продукта отображаются в личном кабинете заказчика в режиме реального времени.

И в конце направляет не позднее 24 часов после получения оплаты стоимости туристского продукта сведения о заключении договора о реализации туристского продукта в единую информационную систему электронных путевок, в которой размещается электронная путевка.

Современные системы бронирования позволяют путешественникам выбирать наиболее выгодные тарифы экскурсии и места в отелях страны предполагаемого отдыха. Причем если в запрашиваемой гостинице нет мест, можно получить сведения о наличии номеров в отелях аналогичного уровня [6]. Для этого существует большое количество различных сайтов. Для онлайн-бронирования человеку нужно зайти на сайт турфирмы, выбрать наиболее подходящий отель и забронировать в нем номер, либо попросить сделать это турагента. Туроператоры, создающие тур специально для определённого туриста, занимаются этим вопросом самостоятельно [7].

В результате проделанной работы можно сделать вывод, что документирование – ответственная часть при реализации туристского продукта как для турагента, так и для туроператора. Она требует особого внимания и знания оформления различных видов договоров. Если при обычном обслуживании большую ответственность на себя берёт турагент или туроператор, то при онлайн-обслуживании за правильное заполнение путёвки отвечают не только они, но и сам турист. Хороший отдых туриста зависит как от качества услуг, так и от правильного подбора поставщиков, поэтому следует тщательно всё исследовать, прежде чем заключать договор.

Благодаря такому виду обслуживания можно забронировать тур, не выходя из дома и не отвлекаясь от своих дел. Это быстро, просто и удобно. Единственный минус заключается в выборе проверенных специалистов,

умеющих работать в сфере дистанционного обслуживания. Я считаю, что в будущем это наберёт всё большие обороты и ещё больше туристских фирм перейдёт в дистанционный формат, а все необходимые документы будут храниться на электронных носителях.

### Библиографический список

1. Григорьева Н.С., Александрова К.В. Цифровые технологии как средство восстановления предприятий туристической индустрии после кризиса 2020 года // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2020. – № 2. – С. 326-331.
2. Григорьева Н.С. Проблемы и перспективы развития сферы туризма в условиях цифровой экономики // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2019. – Т.5, №2. – С. 47-52.
3. Григорьева Н.С., Шевердина И.В. Ключевые параметры поддержки развития делового туризма в Ростовской области // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018. – Т.4, №1. – С. 22-26.
4. Григорьева Н.С. Возможности и перспективы развития сельского туризма в Ростовской области // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2020. – №1 (116). – С. 24-28.
5. Григорьева Н.С. Образовательные технологии в подготовке кадров для сферы туризма // Правовестник. – 2019. – № 3 (14). – С. 75-78.
6. Григорьева Н.С. Развитие регионального туризма в современных условиях // Ученые записки Института управления, бизнеса и права. Серия: Экономика. – 2017. – № 5. – С. 373-378.
7. Григорьева Н.С. Повышение конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса Ростовской области // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2020. – № 1. – С. 115-120.