Государственное Образовательное Учреждение Среднего Профессионального Образования Московской Области «Московский областной гуманитарный колледж»

Отчет по практике

для получения первичных профессиональных навыков

Выполнила:

Студентка II курса

Группы 100201-77

Бакун А.А.

Проверила:

Назарова С.А.

г. Серпухов, 2009 г.

**Содержание:**

**ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА ПО ТУРИЗМУ**

1. Структура организации…………………………………………………….
2. Организационно-правовые формы туристских предприятий……………
3. Внешняя среда организации………………………………………………..
4. Управление внутренней средой организации……………………………
5. Принятие управленческих решений………………………………………
6. Кадровая структура туристского предприятия……………………………
7. Психологические аспекты предприятия…………………………………

**ПРАКТИКА**

**ПО КОМПЬЮТЕРНЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ**

1. Система Microsoft Outlook в планировании работ и событий……………
2. Электронная почта в организации деловых контактов………………
3. Система Microsoft Word в организации делопроизводства………………
4. Система Microsoft Excel. Назначение электронной таблицы……………

Приложение 1

Приложение 2

**1. Организационные структуры предприятия.**

Под организационной структурой предприятия понимаются состав, соподчиненность, взаимодействие и распределение работ по подразделениям и органам управления, между которыми устанавливаются определенные отношения по поводу реализации властных полномочий, потоков команд и информации. Различают несколько типов организационных структур: линейные, функциональные, линейно-функциональные, дивизиональные, адаптивные. Рассмотрим основные характеристики этих структур.

Линейная структура характеризуется тем, что во главе каждого подразделения стоит руководитель, сосредоточивший в своих руках все функции управления и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками. Его решения, передаваемые по цепочке "сверху вниз", обязательны для выполнения нижестоящими звеньями. Он, в свою очередь, подчинен вышестоящему руководителю. На этой основе создается иерархия руководителей данной системы управления (например, мастер участка, начальник цеха, директор предприятия), т.е. реализуется принцип единоначалия, который предполагает, что подчиненные выполняют распоряжения одного руководителя. Вышестоящий орган управления не имеет права отдавать распоряжения каким-либо исполнителям, минуя их непосредственного начальника. Линейная структура управления используется, как правило, малыми и средними предприятиями, осуществляющими несложное производство, при отсутствии широких кооперационных связей между предприятиями.

Функциональная структура предполагает специализацию выполнения отдельных функций управления. Для их осуществления выделяются отдельные подразделения (либо функциональные исполнители). Функциональная организация управления базируется на горизонтальном разделении управленческого труда. Указания функционального органа в пределах его компетенции обязательны для производственных подразделений.

Линейно-функциональная структура позволяет в значительной степени устранить недостатки как линейного, так и функционального управления. При этой структуре назначение функциональных служб - подготовка данных для линейных руководителей в целях принятия компетентных решений или возникающих производственных и управленческих задач. Роль функциональных органов (служб) зависит от масштабов хозяйственной деятельности и структуры управления предприятием в целом. Чем крупнее фирма и сложнее ее управляющая система, тем более разветвленным аппаратом она располагает. В этой связи остро стоит вопрос координации деятельности функциональных служб. Линейно-функциональные структуры управления используются в большинстве предприятий. Дивизиональная (или отделенческая) структура управления -наиболее распространенная форма организации управления современной промышленной фирмы. Смысл ее состоит в том, что самостоятельные подразделения практически полностью отвечают за разработку, производство и сбыт однородной продукции (дивизионально-продуктовая структура управления) или самостоятельные отделения полностью отвечают за хозяйственные результаты на определенных региональных рынках (дивизионально-региональная структура управления).

Каждое отраслевое отделение представляет собой независимое производственно-хозяйственное подразделение, состоящее из отделений и заводов. Такое самостоятельное подразделение в большей степени ориентировано на максимизацию прибыли и завоевание позиций на рынке, чем при функциональной системе управления.

**Построение структуры организации.**

Для достижения поставленных целей и выполнения соответствующих задач менеджер должен создать организационную структуру (Организационную систему управления) предприятия. В самом общем смысле этого слова структура системы – это совокупность связей и отношений между ее элементами. В свою очередь, организационная система управления представляет собой совокупность подразделений и должностей, связанных отношениями и подчинением. При создании структуры управления менеджер должен в максимально возможной степени учесть специфику деятельности предприятия и особенности его взаимодействия с внешней средой.

Процесс создания организационной структуры управления обычно включает три этапа:

* Определение типа организационной структуры(прямого подчинения, функциональная, матричная и др.) ;
* Выделение структурных подразделений (аппарат управления, самостоятельное подразделение, целевые программы и др.);
* Делегирование и передача на нижестоящие уровни полномочий и ответственности (отношения руководства - подчинение, отношение централизации-децентрализации, организационные механизмы координации и контроля, регламентация деятельности подразделений, разработка положений о структурных подразделениях и должностях).
* Методы проектирования организационных структур.

Существует четыре метода проектирования организационных структур. Это метод аналогии, экспертный метод, метод структуризации целей и метод организационной моделирования. Рассмотрим их более подробно.

Метод аналогии состоит в выработке на основе анализа передового опыта типовых структур управления для предприятий, функционирующих в сходных условиях.

Экспертный метод заключается в том, что изучается организация, выявляются и осмысливаются ее наиболее существенные специфические особенности, «Узкие места» в работе аппарата и вырабатываются рекомендации исходя как из мнений экспертов, так и обобщения осмысления наиболее передовых тенденций в области организации управления.

Метод структуризации целей предусматривает выработку системы целей организации и ее последующее совмещение с разрабатываемой структурой. Таким образом, структура строится на основе системного подхода, который проявляется в форме графических описаний этой структуры с качественным (частично количественным) анализом и обоснованием вариантов ее построения и функционирования.

Метод организационного моделирования представляет собой разработку формализованных математических, графических описаний распределения полномочий и ответственности в организации, чтобы на основе четко сформулированных критериев оценить степень рациональности организационных решений. При этом формальное описание организации становиться ее моделью в том случае, если с его помощью можно оценить различные варианты построения организационной управления и ее отдельных блоков.

Организацию и управление работой предприятия осуществляется аппарат управления. Структура аппарата управления предприятием определяет состав и взаимосвязь его подразделений, а также характер возложенных на них функций. Поскольку разработка такой структуры связана с управлением перечня соответствующих подразделений и штата их работников, менеджер определяет взаимоотношения между ними, содержание и объем выполненных ими работ, права и обязанности каждого работника. С точки зрения качества и эффективности управления выделяют следующие основные типы структур управления предприятия:

Иерархический тип, к которому относятся линейная организационная структура, функциональная структура, линейно-функциональная структура управления, штабная структура, линейно-штабная организационная структура управления.

Органический тип, включающий бригадную, или кросс - функциональную, структуру управления; проектную структуру управления; матричную, или программно-целевую, структуру управления.

Иерархический тип структуры управления.

Линейный тип организационной структуры управления.

















**Функциональная организационная структура управления.**

















**Линейно-функционнальная организационная структура управления.**















Штабной тип организационной структуры управления.















**Линейно-штабная структура управления организацией.**











Организационный тип структуры управления.

**Матричный тип организационной структуры управления.(самая известная).**











**2. Организационно – правовые формы туристских предприятий.**

Рыночная экономика предполагает значительное разнообразие организационно-правовых форм предприятий. Это объясняется тем, что одна часть национального хозяйства страны принадлежит и управляется частными гражданами либо индивидуально, либо коллективно, другая часть управляется учрежденными правительством или местными органами власти организациями. Кроме того, бизнес в любом государстве осуществляется в различных масштабах.

Индивидуальный предприниматель ведет дело за свой счет, самостоятельно принимает решения. Его преимущество в оперативности принятия решений и моментальном реагировании на запросы потребителей. Однако при такой форме организации бизнеса ограничены финансовые ресурсы, что не позволяет вести производство в больших масштабах. Ограниченность масштабов производства является причиной высоких издержек и низкой конкурентоспособности.

Объединение физических и юридических лиц для ведения совместной деятельности позволяет увеличить объем привлекаемых производственных ресурсов. Вместе с тем, на предприятиях, имеющих нескольких владельцев невысока оперативность принятия решений.

Преимуществами небольших предприятий можно считать хороший обзор бизнеса, недостатком – высокие издержки производства из-за ограниченности производственных и финансовых ресурсов.

Крупные предприятия имеют более низкие издержки за счет массового производства, но теряют оперативность управления, заинтересованность работников в конечных результатах деятельности.

Коммерческие предприятия согласно российскому законодательству могут создаваться в форме хозяйственных товариществ и обществ, в форме унитарных предприятий и производственных кооперативов.

*Хозяйственные товарищества и общества* - это коммерческие организации с разделенным на доли (вклады) учредителей (участников) уставным (складочным) капиталом. Имущество, созданное за счет вкладов учредителей, а также приобретенное и произведенное в процессе деятельности товарищества или общества, принадлежит ему на праве собственности.

Хозяйственные товарищества и общества имеют много общих черт, основное же их различие состоит в том, что товарищество – это объединение лиц, а общество – это объединение капиталов.

*Хозяйственные товарищества* - могут создаваться в форме полного товарищества и товарищества на вере(коммандитного товарищества).

Основным документом, определяющим принципы деятельности хозяйственного товарищества, является учредительный договор**.**

Вкладом в имущество хозяйственного товарищества могут быть деньги, ценные бумаги, другие вещи или имущественные права, либо иные права, имеющие денежную оценку.

Члены хозяйственного товарищества имеют право участвовать в управлении делами товарищества, принимать участие в деятельности товарищества. Полученная прибыль делится между совладельцами пропорционально долям в складочном капитале. В случае ликвидации товарищества его участники получают часть имущества, оставшуюся после расчетов с кредиторами.

Участниками полных товариществ и полными товарищами в товариществах на вере могут быть индивидуальные предприниматели и (или) коммерческие организации.

В *полном товариществе* все участники равны в своих правах и обязательствах по делам созданной ими фирмы. При неудаче они рискуют собственным имуществом. Полные товарищи солидарно несут субсидиарную ответственность. Солидарная ответственность означает, что отвечают все, независимо от того, на кого обращено взыскание. Субсидиарная ответственность означает то, что если имущества товарищества недостаточно для погашения долгов, товарищи отвечают лично принадлежащим им имуществом пропорционально вкладам.

*Товариществом на вере* (коммандитным товариществом) признается товарищество, в котором наряду с участниками, осуществляющими от имени товарищества предпринимательскую деятельность и отвечающими по обязательствам товарищества своим имуществом (полными товарищами), имеется один или несколько участников - вкладчиков (коммандитистов), которые несут риск убытков, связанных с деятельностью товарищества, в пределах сумм внесенных ими вкладов и не принимают участия в осуществлении товариществом предпринимательской деятельности.

Вкладчики имеют право на долю прибыли, пропорциональную их вкладу.

Предприятия, созданные в форме товариществ имеют ряд преимуществ:  
· возможность аккумулировать значительные средства в относительно короткие сроки;  
· каждый полный товарищ имеет право заниматься предпринимательской деятельностью от имени товарищества наравне с другими;  
· полные товарищества наиболее привлекательны для кредиторов, так как их члены несут неограниченную ответственность по обязательствам товарищества;  
· дополнительным преимуществом товарищества на вере является то, что для увеличения своего капитала они могут привлечь средства вкладчиков.

Недостатки:  
· между полными товарищами должны быть доверительные отношения;  
· каждый член товарищества несет полную и солидарную неограниченную ответственность по обязательствам этой организации, т.е. в случае банкротства каждый член (кроме коммандитистов) отвечает не только вкладом, но и личным имуществом;  
· товарищество не может быть  создано одним участником.

Такая организационно-правовая форма, как полное товарищество, в практике российского предпринимательства почти не встречается. Она непопулярна среди предпринимателей, потому что не устанавливает пределов их ответственности по долгам товарищества. При этом государство не предоставляет никаких привилегий для товариществ.

За рубежом для товариществ существуют льготы по налогам и кредитованию. Они широко распространены в аграрном секторе, сфере услуг (юридических, аудиторских, консультационных, медицинских фирмах и т.д.), торговле, общественном питании.

*Хозяйственные общества* могут создаваться в форме акционерного общества, общества с ограниченной или с дополнительной ответственностью.

Обществом с ограниченной ответственностью (ООО) признается учрежденное одним или несколькими лицами общество, уставный капитал которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров; участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Для текущего управления деятельностью общества создается исполнительный орган, который может быть избран также и не из числа его участников.

Общество с ограниченной ответственностью является разновидностью объединения капиталов, не требующего обязательного личного участия своих членов в делах общества.

Недостатки:  
· уставный капитал не может быть меньше величины, установленной законодательством;  
· общество не очень привлекательно для кредиторов, так как его члены несут ограниченную ответственность;  
· число участников ООО не должно превышать пятидесяти.

Общество с дополнительной ответственностью (ОДО) отличается от общества с ограниченной ответственностью тем, что его участники несут ответственность по обязательствам общества своим имуществом в размере кратном стоимости их вкладов. При банкротстве одного из участников его ответственность распределяется между остальными участниками. Отличие от полного товарищества в том, что размер ответственности ограничен. Ответственность может, например, ограничиваться трехкратным размером вклада.

Все перечисленные выше организационно-хозяйственные формы характерны для небольших по размерам предприятий. Для крупных производств требуется другая форма привлечения капитала, которая бы обеспечивала стабильное функционирование общества. В большинстве стран мира такие предприятия создаются в форме акционерного общества.

*Акционерным обществом* (АО) признается общество, уставный капитал которого разделен на определенное число акций; участники акционерного общества (акционеры) не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков,  связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им акций. Акционерное общество может быть открытого и закрытого типа. Акционерное общество, участники которого могут отчуждать принадлежащие им акции без согласия других акционеров, признается открытым акционерным обществом (АО). Акционерное общество, акции которого распределяются только среди его учредителей или иного заранее определенного круга лиц, признается закрытым акционерным обществом (ЗАО). Уставный капитал АО составляется из номинальной стоимости акций общества, приобретенных акционерами. Акционеры не могут прямо контролировать операции АО. Они выбирают совет директоров, который руководит хозяйственной деятельностью АО с целью извлечения прибыли в пользу акционеров.

Высшим органом управления является общее собрание его акционеров.

Прибыль, приходящаяся на акцию, называется дивидендом.

Преимущества АО:  
· гарантия от того, что при выходе его участников основной капитал общества будет уменьшен;  
· возможность сконцентрировать большой капитал;  
· возможность быстрого отчуждения акций, что дает возможность почти мгновенного перелива большого капитала из одной сферы деятельности в другую в соответствии со складывающейся конъюнктурой;  
· ограниченная ответственность акционеров (в пределах своих акций) в случае банкротства общества.

К недостаткам можно отнести отсутствие возможности у всех владельцев акций принимать участие в управлении акционерным обществом, так как для реального контроля надо иметь не менее 20% акций. В руках отдельных лиц сосредоточивается огромный капитал, что при отсутствии надлежащего законодательства и контроля со стороны акционеров может привести к злоупотреблению и некомпетентности в его использовании.

*Производственные кооперативы* – это добровольное объединение граждан для совместной производственной или хозяйственной деятельности, основанное на личном трудовом участии членов кооператива и объединении их имущественных паевых взносов

Основным отличием производственного кооператива от товариществ и обществ заключается в том, что он основан на добровольном объединении физических лиц – граждан, которые не являются индивидуальными предпринимателями, но участвуют в деятельности кооператива личным трудом. Соответственно этому каждый член кооператива имеет один голос в управлении его делами, независимо от размеров своего имущественного вклада. Полученная в кооперативе прибыль распределяется с учетом их трудового участия членов кооператива. Членов кооператива должно быть не менее пяти человек.

В форме *унитарных предприятий* могут быть созданы только государственные и муниципальные предприятия.

Унитарные предприятия подразделяются на две категории: унитарные предприятия, основанные на праве хозяйственного ведения; унитарные предприятия, основанные на праве оперативного управления.

Документацию по данной теме можно найти в Приложении 1, которое предоставлено в конце отчета.

**3. Внешняя среда организации.**

В нacтoящee вpeмя мeнeджepaм нeoбxoдимo yчитывaть дeйcтвиe фaктopoв, нaxoдящиxcя внe opгaнизaций, пocкoлькy opгaнизaция кaк oткpытaя cиcтeмa зaвиcит oт внeшнeгo миpa в oтнoшeнии пocтaвoк pecypcoв, энepгии, кaдpoв, пoтpeбитeлeй. Мeнeджep дoлжeн yмeть выявлять cyщecтвeнныe фaктopы в oкpyжeнии, кoтopыe пoвлияют нa eгo opгaнизaцию, пoдбиpaть мeтoды и cпocoбы peaгиpoвaния нa внeшниe вoздeйcтвия. Оpгaнизaции вынyждeны пpиcпocaбливaтьcя к cpeдe, чтoбы выжить и coxpaнить эффeктивнocть.

Выдeляют cлeдyющиe ocнoвныe xapaктepиcтики внeшнeй cpeды:

* *взaимocвязaннocть фaктopoв внeшнeй cpeды* — ypoвeнь cилы, c кoтopoй измeнeниe oднoгo фaктopa вoздeйcтвyeт нa дpyгиe фaктopы. Измeнeниe кaкoгo-либo фaктopa oкpyжeния мoжeт oбycлaвливaть измeнeниe дpyгиx;
* *cлoжнocть внeшнeй cpeды* — чиcлo фaктopoв, нa кoтopыe opгaнизaция oбязaнa peaгиpoвaть, a тaкжe ypoвeнь вapиaтивнocти кaждoгo фaктopa;
* *пoдвижнocть cpeды* — cкopocть, c кoтopoй пpoиcxoдят измeнeния в oкpyжeнии opгaнизaции. Окpyжeниe coвpeмeнныx opгaнизaций измeняeтcя c нapacтaющeй cкopocтью. Пoдвижнocть внeшнeгo oкpyжeния мoжeт быть вышe для oдниx пoдpaздeлeний opгaнизaции и нижe для дpyгиx. В выcoкoпoдвижнoй cpeдe opгaнизaция или пoдpaздeлeниe дoлжны oпиpaтьcя нa бoлee paзнooбpaзнyю инфopмaцию, чтoбы пpинимaть эффeктивныe peшeния;
* *нeoпpeдeлeннocть внeшнeй cpeды* — cooтнoшeниe мeждy кoличecтвoм инфopмaции o cpeдe, кoтopoй pacпoлaгaeт opгaнизaция, и yвepeннocтью в тoчнocти этoй инфopмaции. Чeм нeoпpeдeлeннee внeшнee oкpyжeниe, тeм тpyднee пpинимaть эффeктивныe peшeния.

***Сpeдa пpямoгo вoздeйcтвия*** включaeт фaктopы, кoтopыe нeпocpeдcтвeннo влияют нa дeятeльнocть opгaнизaции. К ним oтнocят пocтaвщикoв, aкциoнepoв, тpyдoвыe pecypcы, зaкoны и yчpeждeния гocyдapcтвeннoгo peгyлиpoвaния, пpoфcoюзы, пoтpeбитeлeй и кoнкypeнтoв.

Пoд ***cpeдoй кocвeннoгo вoздeйcтвия*** пoнимaют фaктopы, кoтopыe мoгyт нe oкaзывaть пpямoгo нeмeдлeннoгo вoздeйcтвия нa opгaнизaцию, нo cкaзывaютcя нa ee фyнкциoниpoвaнии. Рeчь идeт o тaкиx фaктopax, кaк cocтoяниe экoнoмики, нayчнo-тexничecкий пpoгpecc, coциoкyльтypныe и пoлитичecкиe измeнeния, влияниe гpyппoвыx интepecoв и cyщecтвeнныe для opгaнизaции coбытия в дpyгиx cтpaнax.

# 4. Управление внутренней средой организации

**Внутренняя среда организации.**

Предприятия можно рассматривать как самоорганизующийся и саморазвивающийся объект, именно внутренняя среда в первую очередь определяет характер и успешность деятельности предприятия. О характеристике внутренней среды , необходимо иметь в виду:

* Ассортимент и объем производимых предприятием товаров или оказываемых услуг;
* Характер технологического процесса и производственный потенциал;
* Структуру управления фирмой;
* Коллектив сотрудников;
* Наличие финансовых ресурсов.

















***Структура-*** взаимность составных частей чего –либо. Структура управления – это взаимоотношение подразделений предприятия. В основу любой структуры управления положен принцип разделения труда.

Данный принцип является объективным условием создания функционирования предприятия, поскольку благодаря разделению труда в рамках какой- либо организационной структуры осуществляется процесс выделения и сосуществования различных видов трудовой деятельности.

Исполнители принципа разделения труда создает возможности для специализации трудовой деятельности, рационального использования ресурсов, повышения качества и эффективности работы.

В менеджменте различают горизонтальное и вертикальное разделение труда.

Горизонтальное разделение труда









Горизонтальный вариант разделения труда характерен для подавляющего большинства предприятий, кроме очень мелких. На практике количество заместителей руководителя не большого по численности предприятия обычно сокращено до одного, руководителя может работать вообще без заместителя, либо эти функции совмещает менеджер среднего звена. В свою очередь, узкий спектр деятельности такого предприятия объективно не предполагает наличие в структуре его управления разделения работы на составляющие компоненты на одном уровне управления.















**завод банк**

Структура разделения труда может быть работоспособной только в случае четкой координации различных уровней управления предприятием. Речь идет о согласованной работе всего персонала в рамках соответствующих должностных прав и обязанностей. В то время как менеджеры разных уровней определяют цели работы, планируют производимый процесс , обеспечивают его необходимыми ресурсами и осуществляют необходимый контроль за деятельностью подчиненных, последнее своевременно и качественно выполняют производственные задания.

***Цели-*** желаемое состояние объекта, результат какой- либо деятельности. Правильная формулировка и, соответственно, достижение поставленных целей является важнейшим фактором внутренней среды предприятия. Цели, которые она ставит перед собой, могут быть самыми разнообразными ( стратегическими, тактическими, даже «сиюминутными»). Основными целями компаний в условиях рыночной экономики является производство продукции для удовлетворения потребностей покупателей и получение стабильной прибыли.

***Задачи*** решаются для достижения поставленных целей. В менеджменте различаются следующие основные задачи:

* Работа с персоналом;
* Работа с предметами и средствами структуры;
* Работа с информацией.

Основная и более трудная задача менеджера- работа с персоналом, людьми.

***Персонал (люди)****.* Говорят о предприятии в целом, нужно помнить, что руководители и подчиненные – это люди с индивидуальными особенностями. Человек – центральная фигура с любой организации. Работа персонала на фирме является сложнейшим сочетанием разнообразных факторов, влияющих на результаты его деятельности( физиологические и психологические), восприятия (люди по -разному воспринимают одни и те же события), ценности (богатства, власть), влияние коллектива( группа, масса людей), лидерство.

Перечисленные выше элементы внутренней среды находятся в тесной взаимосвязи и взаимозависимости. Действительно, изменение целей предприятия, например, ведет к уточнению задач, стоящих пред ним, а может соответственно, изменение технологического процесса, а также структуры управления.

# 5. Принятие управленческих решений

Управленческое решение- это результат конкретной управленческой деятельности менеджмента. Принятие решений является основой управления. Выработка и принятие решений - это творческий процесс в деятельности руководителей любого уровня, включающий:

* выработку и постановку цели;
* изучение проблемы на основе получаемой информации;
* выбор и обоснование критериев эффективности (результативности) и возможных последствий принимаемого решения;
* обсуждение со специалистами различных вариантов решения проблемы (задачи); выбор и формулирование оптимального решения; принятие решения;
* конкретизацию решения для его исполнителей.

Технология менеджмента рассматривает управленческое решение как процесс, состоящий из трех стадий: подготовка решения: принятие решения; реализация решения.

На стадии подготовки управленческого решения проводится экономический анализ ситуации на микро и макроуровне, включающий поиск, сбор и обработку информации, а также выявляются и формируются проблемы, требующие решения.

На стадии принятия решения осуществляется разработка и оценка альтернативных решений и курсов действий, проводимых на основе многовариантных расчетов; производится отбор критериев выбора оптимального решения; выбор и принятие наилучшего решения.

На стадии реализации решения принимаются меры для конкретизации решения и доведения его до исполнителей, осуществляется контроль за ходом его выполнения, вносятся необходимые коррективы и дается оценка полученного результата от выполнения решения. Каждое управленческое решение имеет свой конкретный результат, поэтому целью управленческой деятельности является нахождение таких форм, методов, средств и инструментов, которые могли бы способствовать достижению оптимального результата в конкретных условиях и обстоятельствах.

Управленческие решения могут быть обоснованными, принимаемыми на основе экономического анализа и многовариантного расчета, и интуитивными, которые, хотя и экономят время, но содержит в себе вероятность ошибок и неопределенность.

Принимаемые решения должны основываться на достоверной, текущей и прогнозируемой информации, анализе всех факторов, оказывающих влияние на решения, с учетом предвидения его возможных последствий.

Руководители обязаны постоянно и всесторонне изучать поступающую информацию для подготовки и принятия на ее основе управленческих решений, которые необходимо согласовывать на всех уровнях внутрифирменной иерархической пирамиды управления.

Количество информации, которую необходимо переработать для выработки эффективных управленческих решений, настолько велико, что оно давно превысило человеческие возможности. Именно трудности управления современным крупномасштабным производством обусловили широкое использование электронно-вычислительной техники, разработку автоматизированных систем управления, что потребовало создания нового математического аппарата и экономоко-математических методов.

Методы принятия решений, направленных на достижение намеченных целей, могут быть различными:

1) метод, основанный на интуиции управляющего, которая обусловлена наличием у него ранее накопленного опыта и суммы знаний в конкретной области деятельности, что помогает выбрать и принять правильное решение; 2) метод, основанный на понятии "здравого смысла", когда управляющий, принимая решения, обосновывает их последовательными доказательствами, содержание которых опирается на накопленный им практический опыт; 3) метод, основанный на научно-практическом подходе, предполагающий выбор оптимальных решений на основе переработки больших количеств информации, помогающий обосновать принимаемые решения. Этот метод требует применения современных технических средств и, прежде всего, электронно-вычислительной техники. Проблема выбора руководителем решения одна из важнейших в современной науке управления. Она предполагает необходимость всесторонне оценки самим руководителем конкретной обстановки и самостоятельность принятия им одного из нескольких вариантов возможных решений.

Поскольку руководитель имеет возможность выбирать решения, он несет ответственность за их исполнение. Принятые решения поступают в исполнительные органы и подлежат контролю за их реализацией. Поэтому управление должно быть целенаправленным, должна быть известна цель управления. В системе управления обязательно должен соблюдаться принцип выбора принимаемого решения из определенного набора решений. Чем больше выбор, тем эффективнее управление. При выборе управленческого решения к нему предъявляются следующие требования: обоснованность решения; оптимальность выбора; правомочность решения; краткость и ясность; конкретность во времени; адресность к исполнителям; оперативность выполнения.

**6.Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.**

Должности работников, включенные в квалификационные требования, сгруппированы по трем квалификационным уровням в зависимости от направления деятельности работников, сложности и объемов выполняемых должностных обязанностей, степени самостоятельности и ответственности в принятии и реализации решений.

Так, в службе приема и размещения: первому квалификационному уровню соответствуют должности: телефонистка, швейцар, носильщик;  
второму квалификационному уровню соответствуют должности: менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, портье.

Основными направлениями деятельности данных работников являются встреча и регистрация гостей, расселение, расчет за проживание и оказываемые услуги, а также выполнение других обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения.

При этом уровень образования может быть разный. Это и начальное, и среднее, а для менеджеров — высшее профессиональное образование.  
К третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник службы приема и размещения, старший администратор и др.  
 Деятельность этих работников связана с руководством службой приема и размещения гостиницы, контролем за выполнением обязанностей работниками данной службы.

Уровень образования работников третьего уровня в основном должен соответствовать высшему профессиональному образованию.

В подсекторе «Обслуживание гостиничного фонда»: к первому квалификационному уровню относятся должности: горничная, уборщик служебных и общих помещений, кастелянша, работники прачечной и химчистки; ко второму квалификационному уровню относятся должности: старшая горничная, портной и др.; к третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник (менеджер) службы гостиничного фонда, дежурный по этажу, руководители бельевой и химчистки.  
 Все эти работники заняты в обслуживании гостиничного фонда гостиницы и имеют различный уровень образования.

Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.

Требования  к обслуживающему  персоналу  гостиниц  можно условно разделить на 4 группы:

* Квалификация (для всех категорий гостиниц).

1). Весь обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку. Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

2). Знание иностранного языка.

Для гостиниц категории 1 звезда достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиничного комплекса в этом регионе).

Для гостиниц категории 2 звезды требования аналогичны предыдущим.

Для гостиниц категории 3 звезды всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе.

Для гостиниц категории 4 звезды требования аналогичны предыдущим, но знание языков должно быть на более высоком уровне.

Для гостиниц категории 5 звезд всему персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками.

* Поведение.

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и в отношении проживающих должен проявлять терпение и сдержанность.

3. Медицинские требования.

Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата.  
4. Униформа.

Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, должен носить форменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

В гостиничных комплексах любой категории должны быть созданы отдельные условия для отдыха и питания персонала. Объем таких условий должен соответствовать численности персонала.

Численность персонала в службах зависит от размеров гостиничного комплекса и объемов обслуживания.

Общие требования, предъявляемые к персоналу предприятий питания, обслуживающих гостиничные комплексы:

1. Повара, официанты, метрдотели принимаются на конкурсной основе по результатам квалификационных испытаний и тестирований.  
2.  Метрдотели, официанты, бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включают официантов, владеющих различными языками.

3.  Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда.

4.  Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристского предприятия на курсах повышения квалификации по специальной программе.

5.   Все работники должны быть одеты в форменную, специальную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений.  
6.  Все работники предприятий питания, обслуживающих туристов, на форменной одежде должны носить личный значок с эмблемой предприятия, должностью, фамилией и именем.

7.   Форменная одежда метрдотеля должна отличаться официальной отделкой или включением в комплект фрака или смокинга.

8.  Работники обслуживающего персонала должны быть внешне аккуратными, бодрыми и иметь подтянутый вид.

9.   Работники,  обслуживающие гостей, должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношениях с посетителями. В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия.  
10.  Работники не должны заниматься посторонними делами на рабочем месте.  
11.  Работники кухни, технических служб и вспомогательного персонала (уборщики) не должны появляться в помещениях для посетителей в санитарной и специальной одежде, если это не связано с выполнением ими прямых обязанностей (проведение срочных ремонтных работ).  
 Для достижения предъявляемых требований на предприятиях гостиничной индустрии создаются службы управления персоналом.   
 В условиях рыночной экономики на смену административным методам управления персоналом приходят формы работы с кадрами, основанные на заинтересованности в количестве и качестве труда, росте квалификации и профессионализма, конечных результатов работы. Усиливается значение интересов, мотивов и стимулов.

Известно, что текучесть рабочей силы на многих должностях в индустрии гостеприимства очень высокая в первые месяцы назначения работников. Это вызвано незащищенностью, которую работник испытывает в первое время на новом месте, недостатком знаний применительно к данной работе, а также часто встречающимся несоответствием между представлениями о работе и самой работой. Процесс введения включает в себя процесс адаптации нового работника к культуре организации, к ее политике, к правилам труда и, наконец, к другим членам коллектива.  
 К основным функциям управления персоналом в современной организации можно отнести следующие:

•  формирование кадровой политики компании и создание системы документов, отражающей эту кадровую политику и ее отдельные составляющие (процедуры);

•  проектирование должностей, определение структуры персонала и требований к работникам;

•  подбор персонала;

•  оценка и аттестация персонала; вывод и перемещение работников;  
•  обучение и профессиональное развитие работников (проведение тренингов);  
•  работа с кадровым резервом, планирование карьеры работников;  
•  совершенствование оплаты и стимулирование труда;

•  нематериальная мотивация работников;

•  обеспечение в работе с кадрами требований действующего трудового законодательства;  
•  кадровое делопроизводство;

•  формирование корпоративной культуры компании и управление внутрифирменным климатом.

Приведенный перечень не нужно рассматривать как стандарт. В практике разных компаний формулировки функций и их группировка могут различаться. Но в целом этот перечень достаточно хорошо отражает состав того, что должно делаться на успешно работающем современном предприятии гостиничной индустрии для эффективного управления человеческими ресурсами.  
 Управление персоналом связано с разработкой и реализацией кадровой политики, включающей в себя:

•  планирование, наем и размещение рабочий силы;

•  обучение, подготовку и переподготовку работников;

•  принципы продвижения по службе и организацию карьеры;

•  условия найма труда и его оплаты;

•  обеспечение формальных и неформальных связей, создание комфортного психологического климата в коллективе.

Одним из основных условий для создания эффективного состава персонала является разработка эффективной организационной структуры гостиничного хозяйства (кадрового планирования, с помощью которого проводится подбор кадров и кадровая политика).

При изучении работы британских отелей специалистами департамента занятости, было выделено восемь основных факторов, определяющих персонал отеля.  
1. Размер отеля (количество спален, количество и размеры ресторанов и т. д.) определяет масштаб и тип операций, а также степень экономии, которая может быть достигнута. Большие отели обычно содержат меньшее количество обслуживающего персонала, чем средние отели. В маленьких семейных отелях обслуживающий персонал, как правило, тоже немногочисленный.  
2. Владение отелем воздействует на персонал влиянием на масштаб операций и отношением владельца к своему отелю. Отели, которыми владеют группы, как правило, крупнее и более стандартизированы, чем независимые отели, которые имеют тенденцию к индивидуализации.

3. Возраст и расположение зданий оказывают влияние на эффективность отельных операций и соответственно на уровень персонала. Современные здания, изначально спроектированные как отели, с целью упрощения и экономии операций могут работать с меньшим количеством персонала, чем старые отели, которые более сложны и дорогостоящи в обслуживании.  
4. Разнообразие видов удобств и служб определяет количество обслуживающего персонала. Чем разнообразнее ассортимент продуктов, напитков, других гостевых сервисов внутри отеля, тем больше потребности в персонале.  
5. Методы, которыми реализуются службы, оказывают определенное воздействие на количество персонала и необходимые навыки. Услуги могут осуществляться непосредственно персоналом отеля, самообслуживанием, каким-либо другим методом. В каждом случае требуется разное количество персонала.  
6.  Профессионализм персонала напрямую связан с производительностью, следовательно, влияет на количество персонала, необходимое для выполнения определенного объема и стандарта отельных служб и сервисов. Это вопрос отношения, мотивации и тренинга.

7. Организация влияет на персонал отеля установленными обязанностями и ответственностью, возможностью использования оборудования, техники и процедур, дающих экономию в труде.  
8. Снижение потребностей (запросов) за год, неделю и даже в течение дня, приводит к колебанию в задействованности персонала. Такие колебания могут компенсироваться временным, причинным наймом и частичной занятостью.  
  
 Основной принцип отбора персонала — «нужный человек в нужное время на нужном месте». Реализация этого принципа требует системного подхода, и первым шагом на этом пути является планирование персонала.  
Необходимость в хорошо обученных работниках с опытом работы в индустрии гостеприимства и проблема большой текучести рабочей силы предопределяют актуальность эффективного планирования кадров. В последние годы кадровое планирование стало таким же важным делом в процессе управления предприятием, как планирование финансов. Кадровое планирование, связанное с общим развитием компании, должно учитывать изменения внешних факторов.

Кадровая функция из регистрационно-контрольной постепенно стала развивающей и распространилась на поиск и подбор работников, планирование карьеры значимых для организации фигур, оценку работников управленческого аппарата, повышение их квалификации.

Все выше приведенные требования к персоналу, методики подбора и управления персоналом будут эффективны только при условии соблюдения субординации в отношениях между руководителями гостиничного предприятия, менеджерами структурных подразделений и непосредственными исполнителями.

Несмотря на то, что все руководители гостиницы выполняют управленческие функции, нельзя сказать, что они занимаются одним и тем же видом трудовой деятельности. Отдельным руководителям приходится тратить время на координирование работы других руководителей, которые, в свою очередь, координируют работу менеджеров более низкого уровня, и так до уровня руководителя, который координирует работу неуправленческого персонала - людей, производящих продукцию и оказывающих услуги.  На каждом последующем уровне управления, начиная с нижнего, находится меньше людей, чем на предыдущем.

Высший уровень управления гостиничным предприятием представлен владельцем гостиницы и генеральным директором, которые принимают общие решения стратегического характера. При этом владельцем может быть частное лицо или целая корпорация.

Примером стратегической цели гостиничного предприятия, которая определяется самим владельцем, может быть ориентация предприятия на обслуживание определенного сегмента рынка: групповых туристов или туристов-индивидуалов, туристов, стремящихся к отдыху и восстановлению здоровья, или участников конгрессов и конференций и т.д.  
Управленческая структура больших гостиничных предприятий может включать должности 5—6 директоров отделов, которые подчиняются генеральному директору. Это директор по общественному питанию, директор по размещению, финансовый, технический, коммерческий директора. Они представляют средний уровень управления и обеспечивают реализацию политики функционирования предприятия, разработанной высшим руководством, отвечают за доведение более детальных заданий до подразделений и отделов, а также за их выполнение. Директора отделов, как правило, имеют широкий круг обязанностей и обладают большой свободой принятия решений. Помимо выполнения функций перевода общих постановочных задач в конкретные управленческие решения, они также решают ряд задач, направленных на удовлетворение потребностей гостей.  
В прямом подчинении директора по размещению находятся менеджеры основных гостиничных служб: бронирования, обслуживания, приема и расчетной части, эксплуатации номерного фонда.

Директор по общественному питанию руководит рестораном. Ему непосредственно подчиняются заведующий производством, шеф-повар, метрдотель, менеджер банкетного обслуживания, старший официант.  
 Финансовому директору подчиняются главный бухгалтер, менеджер хозяйственной службы, контролер по ЭВМ, заведующий отделом заработной платы.  
 Технический директор возглавляет инженер ноэксплуатационный отдел. На разных предприятиях должность технического директора называется по-разному: главный инженер, директор по эксплуатации, главный техник здания. Ему подчинены старший мастер, заведующие мастерскими по ремонту мебели, оборудования, систем отопления, холодильных установок и т.д.

Для исполнения функций коммерческой службы в гостиницах предусматриваются различные должности. Как правило, коммерческому директору подчиняются менеджер службы конгрессного обслуживания, менеджер рекламной службы и др.

Руководители всех уровней управления выполняют также исполнительские функции. Удельный вес исполнительских функций понижается с повышением уровня руководства. Расчеты  
показывают, что на высшем уровне они занимает около 10%, на среднем — 50% и на низшем — около 70% общего времени менеджеров.  
 Такое распределение общего времени связано с тем, что менеджеры всех трех уровней имеют два вида заданий: задания по менеджменту и задания по специальности. Это значит, что руководитель любого уровня управления определенный процент времени тратит на принятие управленческих решений и определенный — на принятие решений по специальности. Отсюда следует, что с повышением уровня управления удельный вес заданий по специальности падает, а по менеджменту, соответственно, возрастает.

В зависимости от размера и вида организации, ее отраслевых и территориальных особенностей, других факторов характеристика состава и функций менеджеров на каждом из трех уровней управления может существенно меняться.

**7. Психологические аспекты управления.**

Управление — это наука и практика перевода управляемой системы в новое более высокое качественное состояние на основе целевой ориентации коллектива, разработки адекватных планов и их осуществления. Психология управления — это смежная отрасль (направление) наук психологии и управления, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности с целью повышения ее эффективности.  
        Программно-целевой подход в управлении — это такой подход, при котором руководитель ориентируется на достижение конечного результата в логике поэтапного действия: формирование «дерева целей», разработка адекватной исполняющей программы, реализация управляющей программы.  
        Норма-образец — это модельное представление идеала деятельности или поведения членов коллектива; норма-образец с качественно-количественными характеристиками, позволяющими в математизированной форме определять меру ее реального достижения, называется квалиметрическим эталоном соответствующей деятельности.  
        Управленческая эмпатия — это способность руководителя проникать в духовный мир подчиненных и адекватно определять свою позицию в конкретных ситуациях общения. Управленческая рефлексия—это способность руководителя видеть самого себя глазами своих подчиненных и опережающе определять их реакцию на свои прогнозируемые действия.  
        Мотивация — это побуждение людей к активной деятельности, обусловленное обращением к мотивационной сфере. Мотивационную сферу личности составляют потребности, убеждения, мировоззрение, идеалы, склонности, интересы, желания, стремления, притязания, самооценка, ожидаемая оценка личностью группы.  
        Мотивационным управлением называется целенаправленное воздействие руководителя на мотивационную сферу членов коллектива преимущественно не посредством приказов и санкций, а посредством нормы-образца деятельности и социально-психологических условий ее интериоризации, при которых мотивационная сфера перестраивается адекватно поставленной управленческой цели, и члены коллектива начинают действовать в направлении, опосредованно заданном руководителем.  
        Оптимальный мотивационный комплекс — это совокупность побуждений к деятельности в следующем соотношении: ВМ > ВПМ > ВОМ, где ВМ — внутренняя мотивация, базирующаяся на мотивационной сфере личности, ВПМ — внешняя положительная мотивация (через поощрение, «пряник»), ВОМ — внешняя отрицательная мотивация (через наказание, «кнут»).         
        Создание ситуации установки (СУ) — это проектирование и осуществление таких управленческих процедур, при которых достигается интериоризация членами коллектива предписываемой им роли и формируется состояние внутренней готовности к соответствующему действию или адекватному восприятию управленческой информации.  
        Создание организационно-деятельностной ситуации (ОДС) — это проектирование и осуществление совокупности управленческих процедур «погружения» коллектива в процесс «выращивания» нового опыта или перестройки позиции по своеобразному сценарию: — ненавязчивое приглашение коллектива к размышлению по актуальной проблеме теории и практики (такую роль пускового механизма может сыграть задача захватывающего содержания, мини-ОДИ, какая-то форма «мозговой атаки» и т. д. ); — непринужденное, очень мягкое предъявление нормы-образца деятельности для столкновения наличной позиции участников ситуации с запрограммированной в норме-образце; — перевод участников ситуации из состоянии неосознанной некомпетентности в состояние осознанной некомпетентности, интериоризация нормы-образца и формирование внутренней мотивации ее осуществления; — организация практической деятельности в соответствии с нормой-образцом.  
        Осуществление перевода социально значимой цели в мотив деятельности членов коллектива (интериоризации управленческой цели) посредством методов мотивационного управления составляет социально-психологическую стратегию мотивационного программно-целевого управления (МПЦУ), результативно означающую рождение энергии направленного, действия.  
       Опережающая реализация руководителем социально-психологических функций по отношению к оперативно-технологическим функциям является сущностью социально-психологической тактики МПЦУ, обеспечивающей психологическую почву успешной деятельности коллектива в соответствии с управленческим циклом.  
        Программно-целевая психология управления (ПЦПУ) — это теория и практика решения традиционных задач психологии управления на основе:

а) мотивационного программно-целевого управления как воплощение мотивации в структуре программно-целевого подхода, в результате которого традиционная управляющая программа обогащается инновационными составляющими, социально-психологической стратегией и социально-психологической тактикой, традиционное «дерево целей» — мотивационным основанием в виде цели психологической подготовки коллектива к соответствующему труду, традиционная исполняющая программа — нормой-образцом психологической готовности коллектива к труду;  
       б) формирования и реализации общих и специфических качеств руководителя, необходимых для успешного осуществления мотивационного программно-целевого управления; в) обеспечения обратной связи по результатам управленческой ' деятельности, являющейся следствием уровня реализованной сформированности качеств руководителя и уровня мотивационного программно - целевого управления.

**ПРАКТИКА**

**ПО КОМПЬЮТЕРНЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ**

**1. Планирование событий, «календарь». Система Microsoft Outlook**

**в планировании работ и событий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.7.2009  Фестиваль старинных автомобилей "Янтарный берег"  Калининградская область  3.7.2009  День ГАИ  Россия  3.7.2009  Внедорожное соревнование "АТЛ-трофи 2009"  Украина  4.7.2009  Историческая реконструкция "Русская крепость"  Ленинградская область  4.7.2009  Всероссийский Пивной фестиваль  Санкт-Петербург  4.7.2009  Турнир по средневековому фехтованию "Кубок Гладиатора - 2009"  Тульская область  4.7.2009  Фестиваль "Московские цветники"  Москва  4.7.2009  Ориентирование "Crazy Shturman"  Московская область  6.7.2009  Фестиваль "Заславльский Набат"  Беларусь  06.07.09  Спортивно-музыкальный фестиваль "Крылья Донузлава"  Крым  8.7.2009  Празднование Полтавской победы  Москва  10.7.2009  Фестиваль "Нашествие-2009"  Тверская область  10.7.2009  VI Всероссийский военно-исторический фестиваль "Русская крепость"  Ленинградская область  10.7.2009  Шоу "Автоэкзотика"  Москва  11.7.2009  Соловецкая регата  Архангельская область  11.7.2009  Фестиваль раннесредневековой истории и культуры "Городецкое Гульбище"  Московская область  12.7.2009  Историко-фольклорный праздник "Венок славы"  Ленинградская область  12.7.2009  Джип-триал "Автоэкзотика"  Москва  12.7.2009  Фестиваль Песчаной Скульптуры  Санкт-Петербург  13.7.2009  Фестиаль "Семейный Круг"  Ярославская область  15.7.2009  Трофи рейд "Тверская Земля"  Тверская область  15.07.09  V Фестиваль "Энергия жизни и атмосфера любви"  Пермский край  15.7.2009  Реконструкция Грюнвальдской битвы  Польша  17.7.2009  Байкальский клубничный фестиваль "Виктория"  Иркутская область  18.7.2009  Соловецкая ярмарка  Архангельская область  18.7.2009  Праздник "Российские императрицы"  Санкт-Петербург  23.7.2009  Небо России - 2009  Рязань  25.7.2009  Кубок по джип-триалу "Бобров"  Беларусь  26.7.2009  Морской ход на остров Большой Заяцкий  Архангельская область  26.7.2009  Праздник "День Военно-морского флота"  Москва  31.7.2009  "Свирж-2009" - фестиваль культур народов мира  Украина |  |  |

* + 1. **Система Microsoft Word в организации делопроизводства**

В данный пакет входят такие документы как:

* Агентский договор;
* Должностная инструкция;
* Лист бронирования;
* Письмо бронирования;
* Структурная схема управления.

Данную документацию можно найти в Приложении 2, которое предоставлено в конце отчета.

**4. Система Microsoft Excel. Назначение**

**электронной таблицы**



**Приложение 1**

#### Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в ред. от 17.12.1999 №212-ФЗ

# Закон "О защите прав потребителей"

# ГЛАВА I. Общие положения

##### Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

##### Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

##### Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

##### Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

##### Статья5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

##### Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

##### Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

##### Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце)и о товарах (работах, услугах)

##### Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

##### Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

##### Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

##### Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе (исполнителе, продавце)

##### Статья 13. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей

##### Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

##### Статья 15. Компенсация морального вреда

##### Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

##### Статья 17. Судебная защита прав потребителей

#### Закон "О защите прав потребителей"

#### ГЛАВА II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

##### Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

##### Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

##### Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

##### Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

##### Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

##### Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя

##### Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

##### Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

##### Статья 26. Правила отдельных видов договоров купли-продажи

#### Закон "О защите прав потребителей"

#### ГЛАВА III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

##### Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

##### Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

##### Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

##### Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

##### Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

##### Статья 32. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги)

##### Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

##### Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

##### Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

##### Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги)

##### Статья 37. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)

##### Статья 38. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

##### Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

#### Закон "О защите прав потребителей"

#### ГЛАВА IV. Государственная и общественная защита прав потребителей

##### Статья 40. Полномочия федерального антимонопольного органа

##### Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам)

##### Статья 42. Полномочия федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов),осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

##### Статья 43. Санкции, налагаемые федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами), федеральным органом по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальными органами) и другими федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

##### Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

##### Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

##### Статья 46. Защита интересов неопределенного круга потребителей

# Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ

# "О техническом регулировании"

Принят Государственной Думой 15 декабря 2002 года

 Одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 года

 (в ред. Федерального закона от 09.05.2005 N 45-ФЗ)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при:

разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;

оценке соответствия.

Настоящий Федеральный закон также определяет права и обязанности участников регулируемых настоящим Федеральным законом отношений.

2. Требования к функционированию единой сети связи Российской Федерации и к продукции, связанные с обеспечением целостности, устойчивости функционирования указанной сети связи и ее безопасности, отношения, связанные с обеспечением целостности единой сети связи Российской Федерации и использованием радиочастотного спектра, соответственно устанавливаются и регулируются законодательством Российской Федерации в области связи.

3. Действие настоящего Федерального закона не распространяется на государственные образовательные стандарты, положения (стандарты) о бухгалтерском учете и правила (стандарты) аудиторской деятельности, стандарты эмиссии ценных бумаг и проспектов эмиссии ценных бумаг.

Статья 2. Основные понятия

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

аккредитация - официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;

безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее - безопасность) - состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений;

ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры - обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного связанного с распространением вредных организмов ущерба;

декларирование соответствия - форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;

декларация о соответствии - документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

заявитель - физическое или юридическое лицо, осуществляющее обязательное подтверждение соответствия;

знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

знак соответствия - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;

идентификация продукции - установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам;

контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов - проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки;

международный стандарт - стандарт, принятый международной организацией;

национальный стандарт - стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации;

орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;

оценка соответствия - прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту;

подтверждение соответствия - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

продукция - результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях;

риск - вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда;

сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

система сертификации - совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;

стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

стандартизация - деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;

техническое регулирование - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

технический регламент - документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации);

форма подтверждения соответствия - определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Статья 3. Принципы технического регулирования

Техническое регулирование осуществляется в соответствии с принципами:

применения единых правил установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;

соответствия технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально-технической базы, а также уровню научно-технического развития;

независимости органов по аккредитации, органов по сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей;

единой системы и правил аккредитации;

единства правил и методов исследований (испытаний) и измерений при проведении процедур обязательной оценки соответствия;

единства применения требований технических регламентов независимо от видов или особенностей сделок;

недопустимости ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации;

недопустимости совмещения полномочий органа государственного контроля (надзора) и органа по сертификации;

недопустимости совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию;

недопустимости внебюджетного финансирования государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

 Статья 4. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании

1. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании состоит из настоящего Федерального закона, принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

2. Положения федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, касающиеся сферы применения настоящего Федерального закона (в том числе прямо или косвенно предусматривающие осуществление контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов), применяются в части, не противоречащей настоящему Федеральному закону.

3. Федеральные органы исполнительной власти вправе издавать в сфере технического регулирования акты только рекомендательного характера, за исключением случаев, установленных статьей 5 настоящего Федерального закона.

4. Если международным договором Российской Федерации в сфере технического регулирования установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом, применяются правила международного договора, а в случаях, если из международного договора следует, что для его применения требуется издание внутригосударственного акта, применяются правила международного договора и принятое на его основе законодательство Российской Федерации.

Статья 5. Особенности технического регулирования в отношении оборонной продукции (работ, услуг) и продукции (работ, услуг), сведения о которой составляют государственную тайну

1. В случае отсутствия требований технических регламентов в отношении оборонной продукции (работ, услуг), поставляемой для федеральных государственных нужд по государственному оборонному заказу, продукции (работ, услуг), используемой в целях защиты сведений, составляющих государственную тайну или относимых к охраняемой в соответствии с законодательством Российской Федерации информации ограниченного доступа, продукции (работ, услуг), сведения о которой составляют государственную тайну, обязательными являются требования к продукции, ее характеристикам и требования к процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, установленные федеральными органами исполнительной власти, являющимися в пределах своей компетенции государственными заказчиками оборонного заказа, и (или) государственным контрактом.

2. Порядок разработки, принятия и применения документов о стандартизации в отношении продукции (работ, услуг), указанной в пункте 1 настоящей статьи, устанавливается Правительством Российской Федерации.

3. Оценка соответствия (в том числе государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований к продукции (работам, услугам), указанной в пункте 1 настоящей статьи) осуществляется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

1. Обязательные требования к продукции (работам, услугам), указанной в пункте 1 настоящей статьи, не должны противоречить требованиям технических регламентов.

**Закон об организации страхового дела в Российской Федерации**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ЗАКОН  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СТРАХОВОГО ДЕЛА  
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(в ред. Федеральных законов от 31.12.1997 N 157-ФЗ, от 20.11.1999 N 204-ФЗ,  
от 21.03.2002 N 31-ФЗ, от 25.04.2002 N 41-ФЗ,  
от 08.12.2003 N 169-ФЗ, от 10.12.2003 N 172-ФЗ)

**Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 1. Отношения, регулируемые настоящим Законом**

1. Настоящий Закон регулирует отношения между лицами, осуществляющими виды деятельности в сфере страхового дела, или с их участием, отношения по осуществлению государственного надзора за деятельностью субъектов страхового дела, а также иные отношения, связанные с организацией страхового дела.

2. Отношения, указанные в пункте 1 настоящей статьи, регулируются также федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, принятыми в соответствии с настоящим Законом.  
В случаях, предусмотренных настоящим Законом, федеральные органы исполнительной власти в пределах своей компетенции могут принимать нормативные правовые акты.

3. Для целей настоящего Закона федеральные законы и иные нормативные правовые акты, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи, являются составной частью страхового законодательства.

4. Действие настоящего Закона распространяется на отношения по обязательному страхованию в части установления правовых основ регулирования указанных отношений.

**Статья 2. Страхование и страховая деятельность (страховое дело)**

1. Страхование - отношения по защите интересов физических и юридических лиц, Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований при наступлении определенных страховых случаев за счет денежных фондов, формируемых страховщиками из уплаченных страховых премий (страховых взносов), а также за счет иных средств страховщиков.

2. Страховая деятельность (страховое дело) - сфера деятельности страховщиков по страхованию, перестрахованию, взаимному страхованию, а также страховых брокеров, страховых актуариев по оказанию услуг, связанных со страхованием, с перестрахованием.

**Статья 3. Цель и задачи организации страхового дела. Формы страхования**

1. Целью организации страхового дела является обеспечение защиты имущественных интересов физических и юридических лиц, Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований при наступлении страховых случаев.  
Задачами организации страхового дела являются:  
- проведение единой государственной политики в сфере страхования;  
- установление принципов страхования и формирование механизмов страхования, обеспечивающих экономическую безопасность граждан и хозяйствующих субъектов на территории Российской Федерации.

2. Страхование осуществляется в форме добровольного страхования и обязательного страхования.

3. Добровольное страхование осуществляется на основании договора страхования и правил страхования, определяющих общие условия и порядок его осуществления. Правила страхования принимаются и утверждаются страховщиком или объединением страховщиков самостоятельно в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и настоящим Законом и содержат положения о субъектах страхования, об объектах страхования, о страховых случаях, о страховых рисках, о порядке определения страховой суммы, страхового тарифа, страховой премии (страховых взносов), о порядке заключения, исполнения и прекращения договоров страхования, о правах и об обязанностях сторон, об определении размера убытков или ущерба, о порядке определения страховой выплаты, о случаях отказа в страховой выплате и иные положения.

4. Условия и порядок осуществления обязательного страхования определяются федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования. Федеральный закон о конкретном виде обязательного страхования должен содержать положения, определяющие:  
а) субъекты страхования;  
б) объекты, подлежащие страхованию;  
в) перечень страховых случаев;  
г) минимальный размер страховой суммы или порядок ее определения;  
д) размер, структуру или порядок определения страхового тарифа;  
е) срок и порядок уплаты страховой премии (страховых взносов);  
ж) срок действия договора страхования;  
з) порядок определения размера страховой выплаты;  
и) контроль за осуществлением страхования;  
к) последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств субъектами страхования;  
л) иные положения.

**Статья 4. Объекты страхования**

1. Объектами личного страхования могут быть имущественные интересы, связанные:  
1) с дожитием граждан до определенного возраста или срока, со смертью, с наступлением иных событий в жизни граждан (страхование жизни);  
2) с причинением вреда жизни, здоровью граждан, оказанием им медицинских услуг (страхование от несчастных случаев и болезней, медицинское страхование).

2. Объектами имущественного страхования могут быть имущественные интересы, связанные, в частности, с:  
1) владением, пользованием и распоряжением имуществом (страхование имущества);  
2) обязанностью возместить причиненный другим лицам вред (страхование гражданской ответственности);  
3) осуществлением предпринимательской деятельности (страхование предпринимательских рисков).

3. Страхование противоправных интересов, а также интересов, которые не являются противоправными, но страхование которых запрещено законом, не допускается.

4. Если федеральным законом не установлено иное, допускается страхование объектов, относящихся к разным видам имущественного страхования и (или) личного страхования (комбинированное страхование).

5. На территории Российской Федерации страхование (за исключением перестрахования) интересов юридических лиц, а также физических лиц - резидентов Российской Федерации может осуществляться только страховщиками, имеющими лицензии, полученные в установленном настоящим Законом порядке.

**Статья 4.1. Участники отношений, регулируемых настоящим Законом**

1. Участниками отношений, регулируемых настоящим Законом, являются:  
1) страхователи, застрахованные лица, выгодоприобретатели;  
2) страховые организации;  
3) общества взаимного страхования;  
4) страховые агенты;  
5) страховые брокеры;  
6) страховые актуарии;  
7) федеральный орган исполнительной власти, к компетенции которого относится осуществление государственного надзора за деятельностью субъектов страхового дела (далее - орган страхового надзора).

2. Страховые организации, общества взаимного страхования, страховые брокеры и страховые актуарии являются субъектами страхового дела.

*Абзац второй пункта 2 статьи 4.1 в части аттестации страховых актуариев вступает в силу с 1 июля 2006 года.*

Деятельность субъектов страхового дела подлежит лицензированию, за исключением деятельности страховых актуариев, которые подлежат аттестации.  
Сведения о субъектах страхового дела подлежат внесению в единый государственный реестр субъектов страхового дела в порядке, установленном органом страхового надзора.

3. Наименование (фирменное наименование) субъекта страхового дела - юридического лица должно содержать слова, указывающие на осуществляемый вид деятельности: "страхование", "перестрахование", "взаимное страхование", "страховой брокер" или производные от таких слов и словосочетаний.  
Субъект страхового дела - юридическое лицо не вправе использовать полное или краткое наименование (фирменное наименование), повторяющее частично или в целом наименование (фирменное наименование) другого субъекта страхового дела. Указанное положение не распространяется на дочерние и зависимые общества субъекта страхового дела.

**Статья 5. Страхователи**

1. Страхователями признаются юридические лица и дееспособные физические лица, заключившие со страховщиками договоры страхования либо являющиеся страхователями в силу закона.

**Статья 6. Страховщики**

1. Страховщики - юридические лица, созданные в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления страхования, перестрахования, взаимного страхования и получившие лицензии в установленном настоящим Законом порядке.  
(п. 1 в ред. Федерального закона от 10.12.2003 N 172-ФЗ)

2. Страховщики осуществляют оценку страхового риска, получают страховые премии (страховые взносы), формируют страховые резервы, инвестируют активы, определяют размер убытков или ущерба, производят страховые выплаты, осуществляют иные связанные с исполнением обязательств по договору страхования действия.  
Страховщики вправе осуществлять или только страхование объектов личного страхования, предусмотренных пунктом 1 статьи 4 настоящего Закона, или только страхование объектов имущественного и личного страхования, предусмотренных соответственно пунктом 2 и подпунктом 2 пункта 1 статьи 4 настоящего Закона.

3. Страховые организации, являющиеся дочерними обществами по отношению к иностранным инвесторам (основным организациям) либо имеющие долю иностранных инвесторов в своем уставном капитале более 49 процентов, не могут осуществлять в Российской Федерации страхование объектов личного страхования, предусмотренных подпунктом 1 пункта 1 статьи 4 настоящего Закона, обязательное страхование, обязательное государственное страхование, имущественное страхование, связанное с осуществлением поставок или выполнением подрядных работ для государственных нужд, а также страхование имущественных интересов государственных и муниципальных организаций.  
В целях настоящего Закона иностранными инвесторами признаются иностранные организации, имеющие право осуществлять в порядке и на условиях, которые установлены законодательством Российской Федерации, инвестиции на территории Российской Федерации в уставный капитал страховой организации, созданной или вновь создаваемой на территории Российской Федерации.  
В случае, если размер (квота) участия иностранного капитала в уставных капиталах страховых организаций превышает 25 процентов, орган страхового надзора прекращает выдачу лицензий на осуществление страховой деятельности страховым организациям, являющимся дочерними обществами по отношению к иностранным инвесторам (основным организациям) либо имеющим долю иностранных инвесторов в своем уставном капитале более 49 процентов.  
Указанный выше размер (указанная выше квота) рассчитывается как отношение суммарного капитала, принадлежащего иностранным инвесторам и их дочерним обществам в уставных капиталах страховых организаций, к совокупному уставному капиталу страховых организаций.  
Страховая организация обязана получить предварительное разрешение органа страхового надзора на увеличение размера своего уставного капитала за счет средств иностранных инвесторов и/или их дочерних обществ, на отчуждение в пользу иностранного инвестора (в том числе на продажу иностранным инвесторам) своих акций (долей в уставном капитале), а российские акционеры (участники) - на отчуждение принадлежащих им акций (долей в уставном капитале) страховой организации в пользу иностранных инвесторов и/или их дочерних обществ. В указанном предварительном разрешении не может быть отказано страховым организациям, являющимся дочерними обществами по отношению к иностранным инвесторам (основным организациям), или имеющим долю иностранных инвесторов в своих уставных капиталах более 49 процентов, или становящимся таковыми в результате указанных сделок, если установленный настоящим пунктом размер (квота) не будет превышен при их совершении.  
Оплата иностранными инвесторами принадлежащих им акций (долей в уставных капиталах) страховых организаций производится исключительно в денежной форме в валюте Российской Федерации.  
Лица, осуществляющие функции единоличного исполнительного органа и главного бухгалтера страховой организации с иностранными инвестициями, должны иметь гражданство Российской Федерации.

4. Страховая организация, являющаяся дочерним обществом по отношению к иностранному инвестору (основной организации), имеет право осуществлять в Российской Федерации страховую деятельность, если иностранный инвестор (основная организация) не менее 15 лет является страховой организацией, осуществляющей свою деятельность в соответствии с законодательством соответствующего государства, и не менее двух лет участвует в деятельности страховых организаций, созданных на территории Российской Федерации.  
Страховые организации, являющиеся дочерними обществами по отношению к иностранным инвесторам (основным организациям) либо имеющие долю иностранных инвесторов в своем уставном капитале более 49 процентов, могут открывать свои филиалы на территории Российской Федерации, участвовать в дочерних страховых организациях после получения на то предварительного разрешения федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью. В указанном предварительном разрешении отказывается, если превышен размер (квота) участия иностранного капитала в страховых организациях Российской Федерации, указанный в пункте 3 настоящей статьи.

5. Правила, установленные абзацами первым, шестым и седьмым пункта 3 и пунктом 4 настоящей статьи, а также пунктом 5 статьи 32.1 настоящего Закона, не распространяются на страховые организации, являющиеся дочерними обществами по отношению к иностранным инвесторам (основным организациям) государств - членов Европейских сообществ, являющихся сторонами Соглашения о партнерстве и сотрудничестве, учреждающего партнерство между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами и их государствами-членами, с другой стороны, от 24 июня 1994 года, или имеющие долю таких иностранных инвесторов в своих уставных капиталах более 49 процентов.

**Статья 7. Общества взаимного страхования**

Юридические и физические лица для страховой защиты своих имущественных интересов могут создавать общества взаимного страхования в порядке и на условиях, которые определяются федеральным законом о взаимном страховании.

**Статья 8. Страховые агенты и страховые брокеры**

1. Страховые агенты - граждане Российской Федерации, осуществляющие свою деятельность на основании гражданско-правового договора, или российские юридические лица (коммерческие организации), представляющие страховщика в отношениях со страхователем по поручению страховщика в соответствии с предоставленными полномочиями.

2. Страховые брокеры - граждане Российской Федерации, зарегистрированные в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуальных предпринимателей, или российские юридические лица (коммерческие организации), представляющие страхователя в отношениях со страховщиком по поручению страхователя или осуществляющие от своего имени посредническую деятельность по оказанию услуг, связанных с заключением договоров страхования или договоров перестрахования.  
Страховые брокеры вправе осуществлять иную не запрещенную законом деятельность, связанную со страхованием, за исключением деятельности в качестве страхового агента, страховщика, перестраховщика.  
Страховые брокеры не вправе осуществлять деятельность, не связанную со страхованием.

3. Деятельность страховых агентов и страховых брокеров по оказанию услуг, связанных с заключением договоров страхования (за исключением договоров перестрахования) с иностранными страховыми организациями, на территории Российской Федерации не допускается.

**Статья 8.1. Страховые актуарии**

*Пункт 1 статьи 8.1 в части аттестации страховых актуариев, выдачи квалификационных аттестатов вступает в силу с 1 июля 2006 года.*1. Страховые актуарии - граждане Российской Федерации, имеющие квалификационный аттестат и осуществляющие на основании трудового договора или гражданско-правового договора со страховщиком деятельность по расчетам страховых тарифов, страховых резервов страховщика, оценке его инвестиционных проектов с использованием актуарных расчетов.

*Пункт 2 статьи 8.1 в части представления заключения страхового актуария в орган страхового надзора вступает в силу с 1 июля 2007 года.*2. Страховщики по итогам каждого финансового года обязаны проводить актуарную оценку принятых страховых обязательств (страховых резервов). Результаты актуарной оценки должны отражаться в соответствующем заключении, представляемом в орган страхового надзора в установленном им порядке.

*Пункт 3 статьи 8.1 в части аттестации страховых актуариев, выдачи квалификационных аттестатов вступает в силу с 1 июля 2006 года.*  
3. Требования к порядку проведения квалификационных экзаменов страховых актуариев, выдачи и аннулирования квалификационных аттестатов устанавливаются органом страхового надзора.

**Статья 9. Страховой риск, страховой случай**

1. Страховым риском является предполагаемое событие, на случай наступления которого проводится страхование.  
Событие, рассматриваемое в качестве страхового риска, должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления.

2. Страховым случаем является совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

3.Утратил силу. - Федеральный закон от 10.12.2003 N 172-ФЗ.

**Приложение 2**

**"ООО "Лукоморье"**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Россия, 185005,Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Варламова, 13а  **тел/факсы: (8142) 78-61-50; 78-50-33;57-24-29; 57-24-60**  www.lukomorie.ru **e-mail:** lukomorie@karelia.ru  **Реестровый номер в едином федеральном реестре туроператоров ВТ 010250**  Страховая гарантия ЗАО страховая группа "Уралсиб"  № 1/001/8094/101 от 29 января 2008 года, срок действия с 01.06.08 до 31.05.11 |

**Агентский договор №\_\_\_\_\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **г.Пертозаводск** |  | **"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2000\_\_г.** |

Общество с ограниченной ответственностью "Лукоморье", реесторный номер

№ 010250 серия ВТ в Едином Федеральном реестре туроператоров, именуемое в дальнейшем "Принципал", в лице директора Лукиной Ольги Валентиновны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_именуемое в дальнейшем "Агент", в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ современно именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем.

Термины, используемые в настоящем договоре, понимаются и трактуются сторонами в соответствии с Федеральным Законом РФ "Об основах туристской деятельности в РФ", Гражданским кодексом РФ и иными, регулирующими туристскую деятельность, законами и подзаконными актами РФ.

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

* + по поручению ПРИЦИПАЛА, АГЕНТ обязуется за вознаграждение осуществить юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта от своего имени и на условиях определяемых настоящим Договором.
  + Все права и обязанности по сделкам, совершенным АГЕНТОМ во исполнение поручения ПРИНЦИПАЛА, возникают непосредственно у АГЕНТА, хотя бы ПРИНЦИПАЛ и был назван в сделке или вступил в непосредственные отношения по исполнению сделки.
  + Комплекс услуг, входящих в состав туристского продукта, реализуемого АГЕНТОМ, требует предварительного бронирования и подтверждения их наличия со стороны ПРИНЦИПАЛА.
  + Реализация АГЕНТОМ туристского продукта, а также дополнительных услуг, оказанных ПРИНЦИПАЛОМ туристам АГЕНТА без соблюдения п.1.3. Договора, не являются предметом настоящего Договора.
  + Перечень туристских продуктов, предоставляемых АГЕНТУ, указывается в Приложениях к Договору, или ПРИНЦИПАЛ направляет отдельные документы с указанием туристских продуктов, которые он может предоставить АГЕНТУ для реализации в виде электронных рассылок, информационных материалов, направляемых по электронной почте, или размещает информацию на собственном Интернет-сайте по адресу: www.lukomorie.ru
* ПРОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА.
  + АГЕНТ направляет письменную заявку на бронирование, в которой указывает услуги (в том числе дополнительные), заказанные туристом. Заявка подписывается ответственным лицом (с указанием фамилии) АГЕНТА. Стороны признают юридическую силу передачи заявки на бронирование туристского продукта посредством факсимильной или электронной связи.
  + ПРИНЦИПАЛ высылает АГЕНТУ подтверждение бронирования, в котором указывается забронированные и подтверждение услуги.
  + В случае подтверждения заказанных услуг, АГЕНТ выплачивает стоимость туристского продукта на основание счета ПРИНЦИПАЛА, согласно п.5.6. настоящего Договора, а ПРИНЦИПАЛ передает туристский продукт АГЕНТУ для реализации. В случае полного или частичного отказа АГЕНТА от подтвержденного туристского продукта или внесения изменений в Заказ последний несет ответственность в соответствии со ст. 6 настоящего Договора.
  + Документом, подтверждающим факт передачи туристского продукта и полной оплаты забронированных услуг, является туристская путевка.
* ПРАВА ИОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА.

3.1. Реализации туристского продукта ПРНИЦИПАЛА АГЕНТ осуществляется от своего имени туристам на основании договора, заключаемого в письменной форме. Указанный договор должен соответствовать положениям гл.ГК РФ, ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", Закону РФ "О защите прав потребителей" и содержать следующие условия: наименование, мест нахождение и реесторный номер ПРНЦИПАЛА; размер финансового обеспечения, номер, дату и срок действий договора страхования; наименование, место нахождения гаранта ПРНЦИПАЛА; общую цену туристского продукта в рублях; информацию о потребительских свойствах туристского продукта; права, обязанности и ответственность АГЕНТА и туриста; условия изменения и расторжения договора; порядок и сроки предъявления туристом требований об уплате денежной суммы по договору страхования, основания таких выплат.

3.2. Реализацию туристского продукта ПРИНЦИПАЛА АГЕНТ осуществляет о своего имени туристским агентствам (СУБАГЕНТАМ) только с письменного согласия ПРИНЦИПАЛА на основании субагентского договора, заключенного в письменной форме . Условия указанного договора определяются Дополнительным соглашением к настоящему Договору.

3.3. АГЕНТ принимает заказы от туристов и в соответствии со ст.2 настоящего Договора направляет ПРИНЦИПАЛУ заявку на бронирование туристского продукта, которая содержит: а)названия тура; б)имена туристов, их паспортные данные и даты рождения (в том числе количество и возраст детей); в) даты начала и окончания путешествия; г) тип размещения, режим питания; д) дополнительные услуги.

3.4..АГЕНТ обязан:

3.4.1. Предоставить ПРИНЦИПАЛУ необходимые сведения для бронирования туристского продукта в соответствии с заказом.

3.4.2. В течение 24 часов с момента получения известия от ПРИНЦИПАЛА об изменении условий путешествия информировать последнего о подтверждении туристского продукта с изменениями или об отказ от такого туристского продукта.

3.4.3. Информировать туриста о возможности страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки или изменения сроков пребывания, а также об иных видах страхования.

3.4.4. Своевременно доводить до сведения туристов информацию обо всех изменениях, вносимых ПРИНЦИПАЛОМ в программу путешествия.

3.4.5. Производить оплату за подтвержденный туристский продукт в соответствии со ст. 5 настоящего Договора.

3.4.6. В тот же день, когда АГЕНТ узнал или должен был узнать об отказе туриста от забронированного туристского продукта, аннулировать заказ по факту или электронной почте с обязательным указанием ответственного лица и его контактного телефона. Заявка об аннуляции считается принятой с момента подтверждения получения информации ПРИНЦИПАЛОМ.

3.4.7. Своевременно и в полном объеме информировать туристов:

* о программе путешествия, средствах размещения и наборе предоставленных услуг, правилах пребывания туристов на маршруте, о расписании ж/д и авиарейсов, времени и месте начала и окончания путешествия, условиях размещения, проживания, питания, трансфера, об экскурсионном обслуживании, наличии гида, сопровождающего;
* об условиях оплаты и аннуляции бронирования;
* об условиях Договоров перевозки, которые туристы заключают с авиакомпанией или с другим перевозчиком, а также об условиях возврата и обмена билетов;
* об условиях Договоров страхования и Правил, действующих в страховых компаниях;
* о недопустимости самовольного изменения туристом программы путешествия;
* об обязанности соблюдать законы и местные обычаи, правила проживания и поведения в гостиницах и иные рекомендации и указания руководителя группы или представителя ПРИНЦИПАЛА; о том, что ущерб, нанесенный туристом гостинице, ресторану, музею, автотранспортному или другому предприятию, которое его обслуживает, должен быть возмещен туристом на месте;
* об обязанности проходить профилактику в соответствии с медицинскими требованиями; о том, что турист обязан соблюдать правила личной гигиены и совершать мероприятия по профилактике инфекционных паразитных заболеваний;
* об опасностях, с которыми турист может встретится при совершении путешествия, о правилах соблюдения безопасности и предотвращения опасностей на маршруте;

3.5. В случае самовольного изменения стоимости туристского продукта в сторону увеличения, АГЕНТ несет имущественную ответственность перед туристами по претензиям последних, связных с увеличением цены.

3.6. АГЕНТ обязан предоставлять ПРИНЦИПАЛУ акт о получении агентского вознаграждения и отчет АГЕНТА за прошедший отчетный период(месяц) не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным.В случае, если АГЕНТ имеет право на применение упрощенной системы налогообложения, он предоставляет ПРИНЦИПАЛУ копия выданного ему уведомления

о возможности применения упрощенной системы налогообложения. Если ПРИНЦИПА направляет АГЕНТУ возражения по отчету, АГЕНТ обязан устранить нарушения и направить ПРИНЦИПАЛУ новый отчет в пятидневный срок, но не позднее 15 числа следующего за отчетным месяцем. Отчет АГЕНТА считается принятым на дату утверждения отчета ПРИНЦИПАЛОМ.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРИНЦИПАЛА.

4.1. ПРНИЦИПАЛ обязан предоставлять АГЕНТУ туристский продукт в соответствии с Бланком-Заявок.

* + В Случае невозможности подтверждения заявки на бронирование заявок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | "УТВЕРЖДАЮ"  Директор ООО "Лукоморье"  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Лукина О.В.  "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г. |

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

*менеджера по продаже турпродуктов*

**I. Общие положения.**

1. Менеджер по продаже турпродуктов относится к категории руководителей.

2. На должность менеджера по продаже турпродуктов назначается лицо, имеющее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( средне, высшее ) профессиональное образование, дополнительную подготовку по направлению "Менеджмент и маркетинг в туризме" и стаж работы в туристской индустрии не менее \_\_\_\_\_\_\_\_\_( 1 год, 2 года и т.д. ).

3. Менеджер по продаже турпродуктов должен знать:

3.1. Закон РФ "Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации", иные нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности.

3.2. Географию стран мира.

3.3. Порядок оформления договоров.

3.4. Принципы определения стоимости услуг.

3.5. Правила бронирования билетов и услуг.

3.6. Правила страхования туристов.

3.7. Порядок работы консульско-визовых служб.

3.8. Схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями-перевозчиками( авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др. ), иными организациями.

3.9. Основы туристского права.

3.10. Основы маркетинга и менеджмента.

3.11. Основы грамматики, лексики и фонетики, терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии.

3.12. Теорию межличностного общения.

3.13. Иностранный язык.

3.14. Справочники, периодические издания и научные публикации по туризму, туристские каталоги.

3.15. Правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полюсов, договоров и др.)

3.16. Стандарты делопроизводства (классификацию документов, порядок оформления, регистрации, прохождения, хранения и др.)

3.17. Основы программного обеспечения (текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере).

3.18. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера.

4. Назначение на должность менеджера по продаже турпродуктов и освобождение от должности производителя приказом руководителя организации.

5. Менеджер по продаже турпродуктов подчиняется непосредственно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

6. На время отсутствия менеджера по продаже турпродуктов (командировка, отпуск, болезнь и др.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

**II. Должностные обязанности**

*Менеджер по продаже турпродуктов:*

* Осуществляет поиск клиентов на покупку туристского продукта, в т.ч. через Интернет, по почте, по телефону и др.
* Организует проведение мероприятий по продвижению туристического продукта (рекламных компаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов, др.).
* Изучает требование клиентов к туристическому продукту, предлагает услуги, отвечающие заявленным требованиям.
* Консультирует клиентов:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;

- о порядке и сроках оформления виз;

- о валютном и таможенном контроле;

- об обычаях местного населения;

- о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;

- о состоянии окружающей природной среды;

- о санитарно-эпидемиологической обстановке;

- об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества клиента;

- об условиях получения неотложной медицинской помощи.

* Обеспечивает клиентов распечатками, фотокопиями, каталогами и другими рекламными материалами по интересующему их туристическому продукту.
* Ведет переговоры с клиентами и согласовывает следующие условия договоров (контрактов):

- программа пребывания и маршрут путешествия;

- обеспечение безопасности туристов;

- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;

- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

- розничная цена туристского продукта и порядок ее оплаты;

- минимальное количество туристов в группе;

- срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора в группе или иной причине.

* Заключает договора о реализации туристического продукта.
* Подготавливает расписания, ваучеры, путеводители и иные туристические документы.
* После оплаты туристических путевок выдает клиентам туристический ваучер и другие документы, необходимые для поездки (паспорта, авиабилеты и пр.).
* Координирует выполнение обязательств:

- по бронированию авиабилетов, отелей, гостиниц;

- по размещению, проживанию и питанию туристов;

- по транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию;

- по оказанию услуг культурного и спортивного характера, услуг по страхованию туристов в период турпоездки, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих лиц и пр.

11. Обеспечивает страхование клиентов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев.

1. Организует проведение инструктажей туристов мерах предупреждения заражения особо опасными и паразитарными заболеваниями, ведет специальный журнал инструктажей.
2. Выдает под личную подпись каждому туристу памятки "Гражданам, выезжающим в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям (чуме, холере, желтой холорадке, ВИЧ- инфекции)", " Профилактика малярии".
3. Анализирует мотивацию спроса на реализуемые Туринские продукты, организует изучение потребностей покупателей.
4. Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству, передачи в архивы на хранение.
5. Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иными условиями заключенных договоров , готовит ответы на них, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов.
6. Поддерживает контакты с постоянными клиентами.

**III. Права.**

*Менеджер по продаже турпродукта имеет право:*

* Требовать от клиентов предоставление необходимых документов.
* Самостоятельно определять формы работы с клиентом.
* Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнение должностных обязанностей.
* Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя от руководителей подразделений организации специалистов информацию и документы, необходимые для его должностных обязанностей.
* Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
* Требовать от руководства организации обеспечения организационно- технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

**IV. Ответственность**.

*Менеджер по продаже турпродуктов несет ответственность:*

1. За надлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах , установленных действующим законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения , совершенные в процессе своей деятельности, - в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской федерации.

3. За причинение материального ущерба организации – в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

С инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ООО "ЛУКОМОРЬЕ"** | **Дата "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.** |

**Лист бронирования / Изменение / Аннуляция**

Название Вашего агентства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон / факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО Менеджера (контактного лица) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Название тура \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Сроки поездки с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.**

**Дата приезда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ поезда\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № вагона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата отъезда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № поезда \_\_\_\_\_\_\_\_ № вагона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\*Предоставление данных о прибытии туристов не позднее, чем за три дня до начала тура**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО туриста** | **Дата рождения** | **№ паспорта или**  **свидетельство**  **о рождении** | **Тип размещения** | **Примечания** |
| **1.** |  |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |  |  |

**Расчет стоимости**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Оплата будет произведена (нал/безнал) до "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.**

**Дополнительные услуги, не входящие в стоимость путевки:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Своевременную оплату тура гарантируем, с условиями аннуляции ознакомлены.**

**М.П.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Россия, 185005,  Республика Карелия,  г. Петрозаводск, ул.  Варламова, 13а  🕿 **(8142) 78-61-50; 78-50-33;**  **57-24-29; 57-24-60**  **www.lukomorie.ru**  **e-mail: lukomorie@karelia.ru** |  | Директору гостиницы "Атлас-парк отель"  Дулькину М.И.  Россия, 142073, Московская область,  Домодедовский район, д. Судаково, д. 92, |

Просим Вас забронировать для сотрудников нашей туристической фирмы Иванова А.И., Петрова С.П. два одноместных номера 01.07.2009г., заезд в 14 часов.

Оплату гарантируем в соответствии с договором 12-А ОТ 01.03.2009г. Просим подтвердить бронирование по электронной почте и факсу.

С уважением

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Директор ООО "Лукоморье  Гл. бухгалтер |  | Лукина О.В.  Сомова М.Р. |

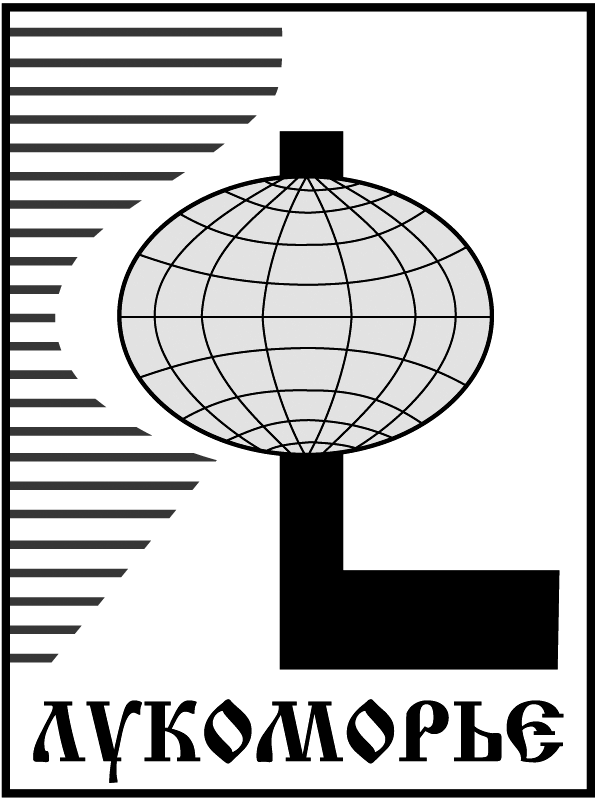
22 июня 2009г.

Исполнитель:

Бакун Анастасия

🕿 456-75-56

**Структурная схема управления**



**ООО "Лукоморье"**

