

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ Учебно-методическая документация
---	---

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

МДК.02.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ

Специальность:

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму
(углублённая подготовка)

Разработчик:

Ефимов О.Н., преподаватель колледжа

Методические рекомендации по практическим занятиям приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии иностранных языков Гуманитарно-экономического колледжа,

Протокол №1 от 01.09.2017

Председатель предметной (цикловой) комиссии Ковалева Ковалева Е.Р.

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	5
Содержание практических занятий	11
Практическое занятие № 1.....	11
Практическое занятие № 2.....	17
Практическое занятие № 3.....	21
Практическое занятие № 4.....	27
Практическое занятие № 5.....	48
Практическое занятие № 6.....	54
Практическое занятие № 7.....	61
Информационное обеспечение обучения.....	67
Лист регистрации изменений.....	69

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов», МДК.02.01 «Технология и организация сопровождения туристов» составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.10 Туризм;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Положением о планировании, организации и проведении лабораторных работ и практических занятий студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают 7 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 48 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен **уметь**:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен **знать**:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;

- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.
- **Перечень формируемых компетенций:**
-
- ПК.2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
- ПК.2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте
- ПК.2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте
- ПК.2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте
- ПК.2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной
- ПК.2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке
- ОК1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
- ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
- ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
- ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

Критерии оценки выполненного практического задания:

Оценка «5» ставится за работу, выполненную полностью, без недочетов, с грамотно сформулированными выводами.

Оценка «4» ставится за выполненную полностью работу, но при наличии в ней не более: одной негрубой ошибки или двух недочетов или не полностью сформулированных выводов.

Оценка «3» ставится при выполнении 60% работы или двух грубых ошибок.

Оценка «2» ставится, когда работа выполнена менее 60% или имеются 3 и более грубые ошибки.

Тематический план и содержание учебной дисциплины
ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»
МДК.02.01 «Технология и организация сопровождения туристов»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ПМ 02 МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов		168	
Раздел 1 Организация туристской деятельности		50	
Тема 1.1 Понятия, особенности и функционирование туристской деятельности	Содержание учебного материала Основные понятия в туризме. Потребитель туристских услуг. Прав и обязанности туристов. Туристская индустрия. Факторы роста индустрии туризма. Виды и функции туристских предприятий.	2	1,2
Тема 1.2 Цели, задачи, виды туристской деятельности	Содержание учебного материала Типы и виды туризма. Классификация видов и форм туризма. Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности.	4	
	Самостоятельная работа № 1 Подготовка презентации «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт»	8	
Тема 1.3 Правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов	Содержание учебного материала Туристские прогулки, походы, экспедиции, экскурсии. Классификация туристских походов по степени и категории сложности, по территории проведения, по использованию видов транспорта.	6	
	Самостоятельная работа № 2 Факторы и условия формирования и развития туристского региона	8	

Тема 1.4 Требования к организации различных категорий сложности туристских поездок, спортивно-туристских походов	Содержание учебного материала Продолжительность туристских походов. Допуск к походам. Туристский опыт.	4	
Тема 1.5 Услуги при организации и сопровождении туристов	Содержание учебного материала Услуги размещения, питания, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание экскурсионной программы и других условий отдыха.	4	
	Самостоятельная работа № 3 Анализ внутренних и внешних факторов, определяющих состояние и перспективы развития туризма в регионе	8	
Тема 1.6 Методические приемы организации и сопровождения групп разных возрастных категорий	Содержание учебного материала Основные требования организации и сопровождения туристов в зависимости от видов туризма, в зависимости от возрастного состава туристской группы. Права и обязанности участников похода, экспедиции, экскурсии	4	
	Курсовая работа	10	
Раздел 2 Безопасность туризма		54	
Тема 2.1 Общие вопросы безопасности в туризме	Содержание учебного материала Факторы риска в туризме. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах. Общие вопросы безопасности в туризме.	4	1,2,3
	Самостоятельная работа № 3 Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности и здоровья потребителя туристских услуг	8	
Тема 2.2 Правила и инструкции по технике безопасности по организации безопасного туризма	Содержание учебного материала Действия руководителя группы по организации безопасного туризма: при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Правила проведения инструктажа туристской группы. Безопасность транспортных средств. Правила пользования различными видами транспорта. Спе-	4	

	цифические правила поведения при посещении различных достопримечательностей. Безопасность в средствах размещения.		
	Практическое занятие №1 Составление инструкции по ТБ и проведение инструктажа	6	
Тема 2.3 Правила оказания первой медицинской помощи	Содержание учебного материала Первая медицинская помощь при неотложных состояниях. Основные группы мероприятий при первой медицинской помощи. Общие принципы оказания первой медицинской помощи пострадавшим при несчастных случаях. Выявление признаков жизни и смерти. Подготовка к транспортировке. Иммобилизация.	4	
Тема 2.4 Чрезвычайные ситуации. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, УМВД и другими организациями	Содержание учебного материала ЧС-виды, характеристика. Действия руководителя при возникновении природных, техногенных, биолого-социальных, военно-политических ЧС. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, УМВД, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.	2	
	Практическое занятие №2 Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.	8	
Тема 2.5 Страховое и медицинское обеспечение путешествий.	Содержание учебного материала Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом. Страхование туристов: медицинское, страхование на транспорте, имущественное, страхование от невыезда. Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное. Страхование ответственности туроператоров. Страхование коммерческих рисков туристских фирм	4	
	Практическое занятие №3 Виды страхования в туризме	6	
	Самостоятельная работа № 4 Разработка пакета документов для страхования туристов	8	

Раздел 3 Организация сопровождения туристско-го маршрута		64	
Тема 3.1 Технологические аспекты деятельности гида	Содержание учебного материала Функции гида туристских групп. Технологические приемы проведения туристского маршрута. Методика проведения туристского маршрута. Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа. Практические приемы.	2	1,2,3
Тема 3.2 Туристский маршрут, виды, содержание	Содержание учебного материала Понятие туристский маршрут, виды и их содержание. Этапы выполнения и организация туристского маршрута. (Обход маршрута: уточнение трассы, остановок, хронометрирование маршрута).	4	
Тема 3.3 Должностные обязанности руководителя туристской группы	Содержание учебного материала Должностная инструкция руководителя туристской группы. Права и обязанности руководителя тургруппы.	4	
	Практическое занятие № 4. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута	6	
Тема 3.4 Проведение туристского маршрута	Движение группы по маршруту. Особенности организации внутренних туров, походов. Методическая разработка проведения туристского маршрута.	4	
	Практическое занятие № 5. Составление и разработка программы внутреннего туристского маршрута» (на выбор)	8	
	Самостоятельная работа № 5 Подготовка к проведению туристского маршрута с оформлением учебно-методического пособия	8	
Тема 3.5 Контроль качества туристских услуг	Содержание учебного материала Контроль качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания	2	
Тема 3.6	Содержание учебного материала	4	

Отчетная документация туристских услуг	Маршрутная документация: технологические документы маршрута, похода, экскурсии, документы о реализации туристского маршрута, документы об обслуживании группы туристов на маршруте, отчетные документы. Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.		
	Практическое занятие № 6. Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор).	8	
	Практическое занятие № 7. Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута	6	
	Самостоятельная работа № 6 Составить памятку для гида туристской группы с изложением его прав, ответственности и обязанностей	10	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности,

Содержание практических занятий

Раздел 2 Безопасность туризма

Тема 2.2 Правила и инструкции по технике безопасности по организации безопасного туризма

Практическое занятие № 1 (6 часа) Составление инструкции по ТБ и проведение инструктажа

Цель практического занятия: составить инструкцию по ТБ туристов, провести инструктажа туристов.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

уметь:

- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;

Перечень необходимых средств обучения: вербальные, учебные пособия, каталоги, буклеты, выход в Интернет, учебно-методический комплекс.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: На туристском маршруте туристам приходится преодолевать разнообразные препятствия: крутые, снежные, осыпные, травянистые склоны и перевалы, порожистые реки, завалы и чащобы, болота, на которых могут возникнуть трудности, опасности и даже аварийные ситуации. Часть из них связана с реальными природными препятствиями, к которым группа была не подготовлена физически, технически и психологически. Другие зависят от резких изменений погоды и носят эпизодический характер. Третьи – наиболее многочисленные – возникают при неправильном поведении самих туристов.

Осуществление мер по предупреждению травматизма и аварийных ситуаций в туристских мероприятиях (в походах, экспедициях, загородных прогулках и экскурсиях, при проведении культурно-досуговых мероприятий, в дальнейшем – «походах, соревнованиях и т.д.») - важнейшее условие их успешного проведения.

Основными требованиями по обеспечению безопасности любого туристского мероприятия, которые предъявляются к проводящей организации, являются:

- профилактика травматизма в период подготовки к походу (соревнованиям и т.д.) – это тщательно разработанный и организованный маршрут похода (дистанции соревнований); обеспечение технической и физической подготовленности учащихся, медицинский допуск; подробный инструктаж по соблюдению мер безопасности в походе (на соревнованиях и т.д.) руководителей команд, участников, судей соревнований; получение информации от метеослужбы, подразделений Службы спасения (поисково-спасательных отрядах) Новгородского регионального Центра по делам гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий (в дальнейшем – ГО и ЧС), о метеопрогнозе, природных чрезвычайных ситуациях в районе похода (соревнований): ливневые дожди, паводки, сели, лесные пожары и др.;
- обеспечение безопасности во время проведения туристских мероприятий (походов, соревнований и т.д.).

Уровень обеспечения безопасности конкретного туристского мероприятия (похода, соревнований и т.д.), использования эффективных средств профилактики несчастных случаев на туристской тропе можно определить тремя критериями:

1. Оформление маршрутных документов в маршрутно-квалификационной комиссии при образовательном учреждении (МКК ОУ) и регистрация туристских групп в подразделении Службы спасения ГО и ЧС.

МКК являются консультационными, контролирующими органами по маршрутно-квалификационной деятельности; оказывают квалифицированную помощь руководителям учреждений, проводящих походы, а также руководителям походов с учащимися:

- в соблюдении установленных норм и требований по организации походов;
- в обеспечении безопасного проведения походов;
- в определении степени подготовленности туристских групп.

МКК контролируют прохождение туристскими группами маршрутов в установленные сроки, указывают руководителям походов подразделения Службы спасения ГО и ЧС, в которых туристская группа должна встать на учет.

2. Наличие и подготовка квалифицированных кадров: организаторов спортивного туризма, инструкторов детско-юношеского туризма, инструкторов спортивного туризма.

3. Разработка инструкций по мерам безопасности при проведении туристско-краеведческих мероприятий и проведение инструктажа со всеми участниками мероприятия в максимально полном объеме.

Рекомендации по выполнению заданий:

Методические рекомендации по составлению инструкций по обеспечению безопасности при проведении туристских мероприятий разработаны в соответствии с требованиями Положения о порядке разработки и утверждения правил и инструкций по охране труда и Методических указаний по разработке правил по охране труда (утвержденных постановлением Министерства труда Российской Федерации от 01 июля 1993г. №129).

Примерная инструкция

по охране труда, обеспечению безопасности при проведении туристских походов и экспедиций, загородных экскурсий

1. Общие требования безопасности к руководителю туристского мероприятия, иным ответственным лицам и учащимся

1.1. Туристско-спортивные, туристско-краеведческие мероприятия с учащимися на местности (многодневные походы, походы выходного дня, экспедиции, загородные экскурсии и прогулки) должны проводиться в соответствии с нормативными актами Минобразования России (Инструкция по организации и проведению туристских походов, экспедиций и экскурсий (путешествий) с учащимися, воспитанниками и студентами РФ), Главного управления образования администрации края, регламентирующими организацию туристско-краеведческой деятельности учащихся.

1.2. Количественный состав учащихся в группе при проведении туристских походов (экспедиций, загородных экскурсий) – не менее 6 человек. Группу учащихся должны сопровождать не менее двух взрослых на каждые 10 детей (представитель школы, родители, инструктор-проводник).

1.3. Общая продолжительность загородной экскурсии (прогулки) должна составлять 1-4 часа, однократного туристского похода - до 8 часов.

1.4. При проведении туристских походов (экспедиций, загородных экскурсий) руководители и участники обязаны соблюдать установленный порядок проведения похода, режимы передвижения и отдыха, общепринятые правила поведения.

1.5. В группе должна быть медицинская аптечка, укомплектованная необходимыми медикаментами и перевязочными средствами.

1.6. Руководитель, другие ответственные лица или учащиеся, допустившие невыполнение или нарушение Инструкции по организации и проведению походов с учащимися, а также данной инструкции, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

2. При проведении туристских походов (экспедиций, загородных экскурсий) необходимо обратить внимание на следующие неблагоприятные факторы:

- незнание, недооценка технических трудностей маршрута, несоответствие физической подготовленности учащихся выбранному маршруту;
- слабая дисциплина в группе, самовольное оставление учащимися места расположения группы; лихачество, страх, паника в сложной ситуации;
- несоответствие снаряжения, одежды, обуви техническим трудностям маршрута и погодным

условиям;

- в летний период: ветер более 10/15 м/сек, пыльная буря, туман, ливень, гроза, лесной пожар, жаркая солнечная погода, повышенная влажность при высоких температурах воздуха; укусы пресмыкающимися и насекомыми (в т.ч. клещом, переносчиком энцефалита, болезни Лайма); отравления и ожоги ядовитыми растениями, плодами и грибами;
- заражение желудочно-кишечными заболеваниями при употреблении воды из непроверенных открытых водоемов.

3. Требования безопасности к руководителю туристского мероприятия и заместителю руководителя

3.1. Руководитель должен иметь необходимый туристский опыт, квалификацию, снаряжение, соответствующие технической трудности данного похода (экспедиции, загородной экскурсии); быть годным по состоянию здоровья; должен пройти инструктаж по мерам безопасности и умению оказания доврачебной помощи в походе (экспедиции, загородной экскурсии).

3.2. Руководитель и его заместитель несут ответственность за жизнь, здоровье учащихся с момента выезда из места проживания и до прибытия обратно и безопасное проведение похода (экспедиции, загородной экскурсии). Обязан контролировать весь этот период выполнения учащимися правил пожарной безопасности, охраны природы, соблюдение мер гигиены, санитарии, а также установленного распорядка дня и общественного порядка.

3.3. Руководитель обязан организовать соответствующую предпоходную техническую и физическую подготовку; страхование учащихся от несчастного случая и заболевания клещевым энцефалитом (в весенне-летний период); осмотр учащихся врачом; получить разрешение родителей на участие детей в походе (экспедиции, загородной экскурсии).

3.4. Руководитель должен предварительно изучить район похода, знать опасные места на маршруте и способы их преодоления, ознакомиться с условиями погоды в районе предстоящего похода; ознакомить участников похода с основным маршрутом и аварийными выходами с маршрута.

3.5. Принимать необходимые меры, направленные на обеспечение безопасности участников похода (экспедиции, загородной экскурсии), вплоть до изменения маршрута или прекращения похода в связи с возникшими опасными природными явлениями и другими обстоятельствами, а также в случае необходимости оказания помощи пострадавшему. Руководитель обязан проверить планируемое место купания учащихся.

3.6. В весенне-летний период организовать систематический (не менее 1 раза в час) осмотр одежды и тела участников похода (экспедиции, экскурсии) в целях профилактики укуса клещами. Избегать планирования походов в энцефалитноопасных районах весной – в начале лета.

3.7. Требования безопасности в аварийных ситуациях:

- при непредвиденных природных явлениях, резком ухудшении условий проведения похода (экспедиции, загородной экскурсии) уходить организованно из опасной зоны по заранее разработанному аварийному маршруту. В аварийных ситуациях не допускать паники, суеверия, растерянности;

- при получении травмы, остром заболевании учащимся немедленно оказать первую помощь пострадавшему, при необходимости отправить его в ближайшее лечебное учреждение и сообщить о происшедшем несчастном случае администрации учебного учреждения;

- в случае потери участника немедленно сообщить в ближайший поисково-спасательный отряд (ПСО) и администрации учебного учреждения. Предпринять доступные меры по поиску и оказанию помощи пострадавшему.

3.8. Требования безопасности по окончании похода (экспедиции, загородной экскурсии):

- проверить по списку наличие учащихся в группе.
- проверить самочувствие учащихся.
- проверить состояние полученного походного туристского снаряжения, привести в должный порядок и сдать ответственному лицу.

4. Требования безопасности к учащимся

4.1. Перед проведением похода, экспедиции, экскурсии

4.1.1. К туристским походам и экспедициям, загородным экскурсиям допускаются учащиеся, прошедшие инструктаж по безопасному проведению похода (экспедиции, загородной экскурсии), ознакомленные с маршрутом, аварийными выходами с маршрута, возможными опасностями в походе (на экскурсии), и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

4.1.2. Учащиеся должны пройти соответствующую техническую и физическую подготовку, получить допуск врача; должны быть застрахованы от несчастного случая, а в весенне-летний период, кроме того, иметь вакцинацию и страховой полис от заболевания клещевым энцефалитом.

4.1.3. На учащихся должны быть надеты удобная одежда и обувь, не стесняющие движений и соответствующие сезону и погоде (приложение 1).

4.1.4. В зимние походы запрещено надевать украшения: серьги, браслеты, кольца.

4.2. Во время проведения похода, экспедиции, загородной экскурсии

4.2.1. Соблюдать правила техники безопасности туристских походов, дисциплину, четко выпол-

нять все указания руководителя (инструктора) и его заместителя, самостоятельно не изменять установленный маршрут движения и место расположения группы, самовольно не оставлять места расположения группы.

4.2.2. При разведении костра соблюдать правила пожарной безопасности, личной безопасности и охраны природы.

4.2.3. Во избежание заражения желудочно-кишечными заболеваниями запрещено пить сырую воду из открытых непроверенных водоемов, использовать для питья только кипяченую или продезинфицированную воду.

4.2.4. Запрещено приближаться к животным на опасное расстояние, трогать руками животных, ядовитые и колючие растения.

4.2.5. Запрещено пробовать на вкус какие-либо растения, плоды и грибы, есть снег и сосульки.

4.2.6. Запрещено приобретать и употреблять продукты питания без согласования с руководителем, употреблять алкогольные напитки, табачную продукцию, принимать угощения продуктами питания от незнакомых людей.

4.2.7. Разрешается купаться только на указанных руководителем местах под контролем специально назначенного дежурного.

4.2.8. Соблюдать правила личной гигиены. Немедленно информировать руководителя туристского похода (экспедиции, загородной экскурсии) об ухудшении состояния здоровья или травмах.

4.2.9. Уважать местные традиции и обычаи. Бережно относиться к природе, памятникам истории и культуры, к личному и групповому снаряжению.

4.2.10. Избегать конфликтных ситуаций между членами команды и другими участниками похода (экспедиции).

4.3. Требования безопасности при купании в водоемах.

4.3.1. Купаться только на указанных руководителем местах под контролем специально назначенного дежурного.

4.3.2. Учащиеся должны сделать перерыв между приемом пищи и купанием не менее 45-50 минут; запрещено во время купания жевать жевательные резинки.

4.3.3. Внимательно слушать и выполнять все команды и сигналы дежурного (или руководителя).

4.3.4. Запрещено входить в воду без разрешения и в отсутствие дежурного (или руководителя).

4.3.5. Нырять только с разрешения и под контролем дежурного (или руководителя); запрещено прыгать в воду головой в низ при недостаточной глубине воды и при нахождении вблизи других пловцов, при нырянии оставаться долго под водой, стоять в воде долго без движения.

4.3.6. Почувствовав озноб, быстро выйти из воды и растереться сухим полотенцем. При судорогах стараться держаться на воде и позвать на помощь.

4.4. Требования безопасности в аварийных ситуациях

4.4.1. При непредвиденных природных явлениях, резком ухудшении условий проведения похода (экспедиции, загородной экскурсии) участники похода должны уходить организованно из опасной зоны по заранее разработанному аварийному маршруту. В аварийных ситуациях должны оставаться спокойными, четко выполнять все указания руководителя.

4.4.2. соблюдать меры безопасности при встрече с медведем:

- в местах обитания медведя передвигаться плотной группой, не удаляться от места расположения группы по одному человеку (за дровами, водой и т.д.);

- не глядеть медведю в глаза (это вызов), не поворачиваться к нему спиной, не убежать, а отходить медленно;

- желательно иметь с собой сигнальную ракетницу, спортивный свисток;

- на ночь брать с собой в палатку гремющую посуду, чтобы при приближении зверя создать шум; ночью поддерживать костер, организованно дежурить;

- при агрессивном поведении медведя громко кричать, гремя посудой.

4.4.3. Участник похода (экспедиции, загородной экскурсии), отставший от группы или потерявшийся в населенном пункте, должен немедленно обратиться за помощью в государственное учреждение (милиция, администрация, школа и т.д.).

С инструкцией по обеспечению безопасности ознакомлены:

Руководитель _____
(Ф.И.О., подпись)

Участники	Фамилия, имя	Подпись
-----------	--------------	---------

1.	_____	_____
----	-------	-------

2.	_____	_____
----	-------	-------

Инструкцию составил:

- составить инструкцию по обеспечению безопасности при проведении культурно-экскурсионных мероприятий;
- заполнить маршрутный лист.
- заполнить журнал инструктажа по ТБ при организации и проведении туристических походов, экспедиций и экскурсий.

1. На основании примерной инструкции составить инструкцию по обеспечению безопасности при проведении культурно-экскурсионных мероприятий
2. Заполнить следующие отчетные документы:

Выдан группе туристов _____

туристский поход выходного дня, _____ степени сложности по маршруту
(вид туризма)

под руководством инструктора _____
(фамилия, имя, отчество)

Директор _____ (_____) _____ г.

[illegible]

--	--	--	--	--	--

ПЛАН ПОХОДА

Дата	Участки маршрута (от - до)	км	Способ передвижения	Отметки о прохождении маршрута

ВСЕГО активными способами передвижения _____ км

ПЛАН РАБОТЫ ИНСТРУКТОРА С ГРУППОЙ В ПОХОДЕ

№ п/п	Дата, часы	Тема	Форма проведения

СХЕМА МАРШРУТА ПОХОДА

_____ основной маршрут
 _____ запасной вариант маршрута
 _____ аварийный вариант
 _____ места ночлегов

Группа должна сообщить об окончании маршрута или прохождении промежуточного пункта по тел № _____

из _____ до _____ час «__» _____

из _____ до _____ час «__» _____

по адресу _____

Инструктор группы _____ (_____)

3. Заполнить журнал инструктажа по ТБ при организации и проведении туристических походов, экспедиций и экскурсий:

№ п/п	Фамилия, имя инструктируемого	Дата	Содержание инструктажа с указанием инструкции	Ф.И.О. проводившего инструктажа, его должность	Подпись проводившего инструктаж	Подпись получившего инструктаж	Примечания

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы)

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится за работу, выполненную полностью, без недочетов, с грамотно сформулированными выводами.

Оценка «4» ставится за выполненную полностью работу, но при наличии в ней не более: одной негрубой ошибки или двух недочетов или не полностью сформулированных выводов.

Оценка «3» ставится при выполнении 60% работы или двух грубых ошибок.

Оценка «2» ставится, когда работа выполнена менее 60% или имеются 3 и более грубые ошибки.

Список рекомендуемой литературы:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.

2. Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.

3. Биржаков М. Б. Введение в туризм. – Издание 9-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.

4. Зорин И.В. Туристский терминологический словарь: Справочно-методическое пособие. / И.В Зорин, В.А. Квартальнов. - М. Советский спорт - 1999. – 664 с.

5. Хуусконен Н.М. Практика экскурсионной деятельности./ Н.М Хуусконен, Т.М. Глушанок. - СПб.: «Издательский дом Герда», 2006. — 208 с.

Раздел 2 Безопасность туризма

Тема 2.4 Чрезвычайные ситуации. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, УМВД и другими организациями

Практическое занятие №2 (8 часа)

Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.

Цель практического занятия: эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

– правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

– эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;

– правила оказания первой медицинской помощи;

– контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;

уметь:

– обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;

– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;

Перечень необходимых средств обучения: вербальные, учебные пособия, каталоги, буклеты, выход в Интернет, учебно-методический комплекс.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

ГТГ несет ответственность за безопасность туристов на протяжении всего маршрута. При возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) руководитель группы обязан выполнять действия, описанные ниже.

Дорожно-транспортное происшествие, техническая неисправность, стихийное бедствие, пожар.

Соблюдая спокойствие, выдержку, эвакуировать туристов через аварийный выход (если такой возможности нет, разбить окно либо эвакуировать туристов через люк) в безопасное место, в первую очередь эвакуируются дети и пострадавшие. При необходимости оказать первую медицинскую помощь, выяснить наличие в тургруппе медработника и обратиться к нему за помощью.

Сообщить о случившемся в милицию, при наличии пострадавших вызвать «скорую помощь». Если у руководителя нет возможности воспользоваться телефоном, то сообщение о ЧС передается через попутный транспорт. Необходимо проинформировать о происшествии руководство фирмы, страховой компании, принять меры по спасению багажа. Составить акт о ЧС (три экземпляра), составить опись пострадавшего имущества туристов, подписанную свидетелями, сотрудниками ГИБДД, врачом (если пострадавшему была оказана медицинская помощь). Если турист застрахован, то необходимо составить акт о наступлении страхового случая (прил. И). По возможности продолжить движение по маршруту. При повреждении транспорта руководитель группы и руководство фирмы должны произвести замену транспорта или отправить туристов на попутном транспорте.

Сложная дорожно-климатическая обстановка.

В случае, когда ГТГ группы и водитель в сложной дорожноклиматической обстановке принимают решение об остановке транспорта, необходимо остановить автобус в безопасном месте, принять меры по предотвращению наезда на автобус других транспортных средств (использовать световую, звуковую сигнализацию и т.д.). В случае, когда водитель и ГТГ принимают решение продолжить движение по маршруту, необходимо обеспечить безопасность движения автобуса всеми имеющимися в их распоряжении способами.

При возникновении ЧС на железнодорожном, авиа-, водном транспорте ГТГ обязан проконтролировать четкое выполнение туристами требований работников транспорта, организовано вывести группу в безопасное место, оказать при необходимости первую медицинскую помощь.

Несчастный случай.

Под несчастным случаем подразумевается внезапное, непредсказуемое, неуправляемое застрахованным лицом событие, вызванное неподконтрольным ему внешним физическим воздействием, влекущее за собой телесные повреждения либо смерть. Страховыми случаями признаются события, имевшие место в период действия договора страхования (сроки поездки), такие как травмы, острые отравления, укусы животных и насекомых, ожоги (в том числе солнечные) и другие несчастные случаи. При наступлении страхового случая ГТГ обязан немедленно сообщить о страховом событии в страховую компанию.

Пожар.

Пожар может произойти в гостинице, ресторане, музее и т.д. В случае пожара гиду туристской группы необходимо: Оповестить туристов о случившемся. Соблюдая спокойствие, выдержку, эвакуировать туристов в безопасное место через главные, запасные выходы, если такой возможности нет, вывести людей на крышу здания. Не пользоваться лифтом! Сообщить администрации о возгорании с указанием точного места. Оказать первую медицинскую помощь пострадавшим туристам, при необходимости принять меры по госпитализации пострадавшим. Оформить акт о ЧС, опись пострадавшего имущества,

подписанные свидетелями и руководством принимающей фирмы. Проинформировать направляющую фирму, страховую компанию о ЧС, консульство (посольство, представительство). Дальнейшие свои действия согласовать с руководством направляющей фирмы.

Задержание или арест туриста.

В случае задержания или привода в полицию российского туриста ГТГ следует немедленно потребовать вызова представителя российского посольства (консульства), принимающей фирмы. Проконтролировать, чтобы турист не отвечал на вопросы, не подписывал протоколы и бумаги, не отдавал свой паспорт до прибытия представителей с переводчиком.

Смерть туриста.

В случае смерти туриста от ГТГ требуется составить необходимые документы (акт, медицинское освидетельствование, протокол полиции), сообщить принимающей и отправляющей фирме, страховой компании и родственникам умершего.

Внезапная болезнь туриста, получение травмы, требующие госпитализации туриста.

В случае внезапной болезни туриста, получении травмы, требующие госпитализации туриста, ГТГ необходимо: Составить необходимые документы (акт, медицинское освидетельствование, опись имущества). Сообщить страховой компании, турфирмам, родственникам. Убедить туриста в необходимости госпитализации. В случае, если это не удалось, обеспечить медицинское сопровождение до границы на санитарном транспорте, вызвать на переход российскую скорую помощь и медработников.

Рекомендации по выполнению заданий:

Используя практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства рассмотреть практические вопросы организации работы туристских и гостиничных предприятий и предложить решение предложенных ситуационных задач (раздел 10, 11,12,13,14,15,20,21).

Содержание занятия:

Пример.

1. В Болгарии группу российских туристов за несколько дней до окончания тура выселили из гостиницы. Не помогли ни звонки в Петербург в туристскую фирму, ни точная забастовка в холле гостиницы, ни обращения в полицию. Хозяин отеля добился своего. Тех, кто держал оборону в номере, охрана отеля штурмовала через балконы. В результате группа оказалась в общежитии на окраине города, некоторых даже поселили по две семьи в одной комнате. В гостинице же с комфортом расположилась группа немецких туристов, которая сначала отказалась от брони, потом изменила свое решение и тем самым спровоцировала этот скандал. Хозяин гостиницы отправил в Петербург факс, в котором сообщил о выселении русских туристов якобы за непотребное поведение. Что еще должны были предпринять туристы в этой ситуации? Могут ли они надеяться на компенсацию после возвращения домой?

Ответ:

Туристы должны были составить акт о выселении из гостиницы, собрать необходимые документы, подтверждающие факт размещения в другом отеле, а при их отсутствии сделать фотографии, приложить буклеты. У руководства отеля можно попытаться получить документ, подтверждающий отсутствие претензий у хозяев и жалоб на нарушение общественного порядка.

Получить компенсацию после возвращения домой можно, причем не только за прямой материальный ущерб, но и за причиненные неудобства.

2. Неожиданно, накануне выезда группы на маршрут, принимающая китайская турфирма сообщила, что не может обеспечить оговоренные в договоре условия проживания.

ния: в гостинице, где должны были жить туристы, произошел прорыв канализационных труб. Туристам была предложена не четырех-, а трехзвездочная гостиница.

Какая реакция может последовать со стороны туристов? Что должна попытаться сделать турфирма? Обязана ли она платить неустойку?

Ответ:

В этом случае туристы могут отказаться от поездки и потребовать вернуть свои деньги. Турфирма должна попытаться в короткий срок обзвонить все гостиницы, чтобы выяснить, нет ли свободных мест, и предпринять все усилия уговорить туристов не отказываться от тура, в противном случае фирма обязана вернуть деньги.

Порядок оплаты неустойки определяется условиями конкретного договора, заключаемого между турфирмой и туристом.

3. Группа находится в аэропорту вылета. Из-за плохих метеоусловий трижды объявляли задержку вылета самолета. Туристы ожидают рейса уже девять часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Часть группы отказывается от полета.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Ответ:

Отказ части группы от поездки приведет к убыткам как направляющей, так и принимающей турфирм. В **связи** с этим руководитель туристской группы должен приложить максимум усилий для осуществления путешествия всеми без исключения членами группы.

Если все-таки кто-то из группы отказывается от путешествия, этих туристов необходимо предупредить, что им будет возвращена только стоимость неиспользованных авиабилетов.

Если все-таки часть туристов отказывается от полета, руководитель группы помогает им сдать билеты. Затем он информирует свою организацию, чтобы она поставила в известность принимающую турфирму о задержке и об изменении численности группы.

4. Самолет с туристами на борту совершает промежуточную посадку по метеоусловиям трассы. Туристы вынуждены ночевать в аэропорту.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Ответ:

Руководитель туристской группы в аэропорту должен сделать отметку на авиабилете о задержке рейса. Затем он обращается к начальнику смены и решает вопрос о размещении туристов в гостинице аэропорта. Существовавшее ранее положение о бесплатном размещении туристских групп в гостинице аэропорта в настоящее время действует не у всех авиаперевозчиков, поэтому оплата проживания производится за счет туристов.

Если гостиница аэропорта переполнена, руководитель группы принимает меры по размещению туристов в любой гостинице города. Расходы по переезду из аэропорта и обратно несут туристы.

5. Группа туристов из Владивостока отдыхала зимой на лыжной турбазе в Южно-Сахалинске и сегодня возвращается домой. В этот период года на острове Сахалин часты циклоны с обильными снегопадами, из-за которых местный аэропорт закрывается на 1 — 2 суток. Сегодня именно такой день.

Что в этой ситуации должен предпринять руководитель туристской группы?

Ответ:

Перед выездом с турбазы руководитель туристской группы должен поинтересоваться, нет ли ограничений на вылет рейсов в аэропорт возвращения и, если есть сомнения, оговорить с администрацией турбазы возможность дополнительного ночлега группы туристов. Оплата за время дополнительного проживания, как правило, не производится. Туристы оплачивают лишь стоимость питания.

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы).

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится за работу, выполненную полностью, без недочетов, с грамотно сформулированными выводами.

Оценка «4» ставится за выполненную полностью работу, но при наличии в ней не более: одной негрубой ошибки или двух недочетов или не полностью сформулированных выводов.

Оценка «3» ставится при выполнении 60% работы или двух грубых ошибок.

Оценка «2» ставится, когда работа выполнена менее 60% или имеются 3 и более грубые ошибки.

Список рекомендуемой литературы:

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009. – 352 с.: ил. – (Высшее образование)

2. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие/С.С. Скобкин.– М.: Магистр, 2007.– 493 с.

Раздел 2 Безопасность туризма

Тема 2.5 Страхование и медицинское обеспечение путешествий.

Практическое занятие №3 (6 часа) Виды страхования в туризме

Цель практического занятия: уметь классифицировать страховое обеспечение в туризме

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

– нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность в части страхового обеспечения

уметь:

– проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;

Перечень необходимых средств обучения: вербальные, учебные пособия, каталоги, буклеты, выход в Интернет, учебно-методический комплекс.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (гл. 7. 1996 г.) основной формой обеспечения безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания является страхование.

Страхование в туризме – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий и т.п. Оно относится к рисковому виду страхования, наиболее характерными чертами которых являются их кратковременность (до года) и большая степень неопределенности времени наступления страхового случая, а также величины возможного ущерба.

Страхование жизни может осуществляться как:

– добровольное медицинское страхование на время тура на случай внезапного заболевания, смерти (гибели) или телесных повреждений, полученных туристом в результате несчастного случая;

– страхование от несчастного случая.

Отличие этих видов страхования заключается в том, что в случае получения,

например, травмы туристом, если он застрахован по медицинскому страхованию, ему оплачиваются или предоставляются бесплатно через сервисную компанию в пределах страховой суммы все расходы, связанные с лечением. Если турист застраховался от несчастного случая, то ему по прибытию в место постоянного пребывания после обращения к страховщику будет выплачена сумма, исходя из страховой суммы и того процента ущерба от этой страховой суммы, в который оценивается страховой компанией данная травма.

Как правило, туристы, в первую очередь, заинтересованы в страховании медицинских и иных непредвиденных расходов, поскольку такая страховка избавит их от проблем с поиском лечебных учреждений и оплатой их услуг (которые особенно дороги за рубежом) при страховом случае. Страхование от несчастного случая предлагается как дополнительная услуга при страховании медицинских и иных непредвиденных расходов, как своего рода возможная компенсация за испорченный отдых, поскольку предусматривает выплату страхового обеспечения за полученные травмы или перенесенные тяжелые заболевания.

Кроме того, страхование от несчастного случая отличается от медицинского страхования туристов территорией страхования: от несчастного случая можно застраховаться от момента начала путешествия до момента окончания, территорией, на которую распространяется медицинская страховка туриста, являются страны, которые он посещает во время путешествия.

Медицинская страховка включает:

- экстренную медицинскую помощь и оплату медицинских расходов;
- организацию и оплату медицинской транспортировки туриста;
- организацию и оплату репатриации тела в случае смерти застрахованного.

Конкретные правила (условия) страхования туристов по каждому виду страхования разрабатываются каждым страховщиком самостоятельно в рамках существующего законодательства и нормативных актов федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью. Поэтому, прежде чем заключить (подписать) договор со страховой компанией, потенциальный турист должен изучить эти условия и при совершении туристской поездки неукоснительно их соблюдать.

Например, в ОАО «Военно-страховая компания» страхование медицинских расходов туристов регламентируются Правилами 60.5 «Страхование медицинских и иных непредвиденных расходов лиц, выезжающих с места постоянного проживания».

Страховая программа «Медицинские и иные непредвиденные расходы» включает в себя следующие варианты и услуги, входящие в них:

Вариант страхования	Услуги
<i>TRANSPORT-CLASS:</i>	– необходимость передачи экстренных сообщений; – расходы по медицинской транспортировке; – репатриацию тела в случае смерти Застрахованного
<i>MEDICAL-CLASS:</i>	– необходимость передачи экстренных сообщений; – необходимость получения медицинской информации; – медицинские расходы (исключая расходы на оказание стоматологической помощи)

<i>ECONOM-CLASS:</i>	– необходимость передачи экстренных сообщений; – необходимость получения медицинской информации; – медицинские расходы (исключая расходы на оказание стоматологической помощи); – расходы по медицинской транспортировке; – расходы на репатриацию тела в случае смерти; – расходы на эвакуацию сопровождающих детей; – расходы на досрочное возвращение в экстренной ситуации
<i>BUSINESS-CLASS:</i>	– необходимость передачи экстренных сообщений; – необходимость получения медицинской информации; – медицинские расходы; – расходы на экстренную стоматологическую помощь; – расходы по медицинской транспортировке; – репатриацию тела в случае смерти Застрахованного; – эвакуацию детей, сопровождающих Застрахованного; – досрочное возвращение в экстренной ситуации; – расходы в случае утраты багажа
<i>VIP:</i>	– необходимость передачи экстренных сообщений; – необходимость получения медицинской информации; – медицинские расходы; – расходы на экстренную стоматологическую помощь; – расходы по медицинской транспортировке; – репатриацию тела в случае смерти Застрахованного; – визит третьего лица в экстренной ситуации; – досрочное возвращение в экстренной ситуации; – эвакуация детей, сопровождающих Застрахованного; – расходы на юридическую помощь; – административная помощь (при потере документов); – расходы в случае утраты багажа.

В последние годы отмечается заметный рост числа страховых случаев, особенно тяжелых и дорогих, включая смертельные исходы и необходимость репатриации тела к постоянному месту жительства. Ухудшилась и страховая обстановка в ряде традиционно туристских стран. Одной из причин ухудшения страховой обстановки является недостаток культуры поведения российских туристов за рубежом. Эту проблему могут решить как туристские фирмы, так и ГТГ, проводя с клиентами подробный инструктаж перед выездом на маршрут. Конечно, никто не застрахован от случайностей. Но некоторые из неприятностей, происходящих с клиентами, можно предупредить. Выезжая за рубеж, турист зачастую оказывается в экстремальной ситуации: смена климата, химического состава воды, иной режим питания и множество других перемен автоматически влекут за собой определенную опасность.

Согласно Федеральному закону «Об организации страхового дела в Российской Федерации» **личное страхование** представляет собой отношения между страхователями (юридическими и дееспособными лицами) и страховщиками (юридическими лицами) по оказанию страховой услуги, когда защита имущественных интересов связана с жизнью, здоровьем и трудоспособностью страхователей и застрахованных.

Страхователями по личному страхованию туристов могут выступать как физические, так и юридические лица (туристы и турфирмы), а застрахованными – туристы. В настоящее время туроператор, как правило, в состав турпродукта включает медицинское страхование туристов и выступает страхователем. Для этого туроператор заключает

агентский договор со страховой компанией, согласно которого за оговоренное агентское вознаграждение туроператор осуществляет страхование туристов.

Личное страхование туристов является дополнительной формой государственного социального страхования и социального обеспечения, что отражено в ст. 10 п. 4 Федерального закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Страховая сумма (страховое покрытие) по договору личного страхования туристов, в пределах которой производятся выплаты страхового обеспечения, может быть установлена в любом размере, согласованном со страховщиком. При этом надо учитывать следующее: в мире осталось не так много стран, которые не выставляют требований к минимальной сумме страхового покрытия для иностранных граждан. Так, страны Шенгенского соглашения выставляют жесткое, одинаковое для всех требование – минимальная страховая сумма должна составлять 30 000 Евро. При несоблюдении этого условия страховой полис Посольствами и Консульствами этих стран приниматься не будет.

Страховая премия – плата за страхование, которую страхователь сносит страховщику за принятое на себя обязательство возместить за-

страхованному имущественный ущерб, вызванный наступлением страхового случая. Размер страховой премии устанавливается в зависимости от варианта страхования, страховой суммы, длительности пребывания за границей, а так же возраста и рода деятельности в соответствии с тарифами и повышающими/понижающими коэффициентами. Каждая страховая компания устанавливает собственные тарифы.

Срок действия договора страхования. Договор вступает в силу с момента пересечения застрахованным границы территории страхования, но не ранее даты начала срока страхования, указанного в страховом полисе, при условии оплаты страховой премии.

Страховой полис – необходимая составляющая туристского сервиса, гарантирующая туристам безопасность и комфорт, постепенно прививается и на российском туристском рынке. Именно безопасность и комфорт обеспечивают туристам страхование имущества как перевозимого ими вместе с собой, так и используемого в процессе путешествий, а также совершения финансовых (коммерческих) сделок.

Срок действия полиса должен в обязательном порядке совпадать со сроком запрашиваемой визы.

У посольств отдельных государств есть свои особые требования к сроку действия страхового полиса. Так, например, посольство Финляндии требует, чтобы в графе “срок страхования” – был указан расширенный срок, т.е. срок страхования должен начинаться с момента подачи документов в Посольство Финляндии и прекращаться через неделю после даты предполагаемого возвращения.

Территория страхования. В полис вписывается на английском языке название страны или стран, которые будет посещать турист во время путешествия. Ошибки в написании названий государств и стран при оформлении договора страхования не допускаются, так как могут стать причиной отказа в выдаче визы.

При предполагаемом посещении нескольких стран в полис вносятся названия всех планируемых к посещению государств. Если государство является членом Шенгенского соглашения, то в договоре (полисе) обязательно указать это (Countries of Shengen Agreement или сокращенно Shengen). Если планируется посещение ряда стран, входящих в Шенгенское соглашение, можно указывать только одно из этих государств, через посольство которого клиент получает въездную визу, а далее указать через запятую – Shengen.

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

Выплата страхового обеспечения производится, если страховой случай соответствует страховым событиям, обозначенным в договоре, а также правилам и условиям

страхования.

При страховании туристов к страховым событиям относятся:

- смерть (гибель),
- кратковременные, неожиданные, непреднамеренные заболевания и несчастные случаи (отравления, травмирование и т.д.), происшедшие только в местах, предусмотренных турпутевкой (а не во время прогулочных катаний на водных лыжах, дельтапланах, лошадях и т.п. в том случае, если турист не включил в страховку (дополнительные условия) услуги, занятие какими-либо видами спорта).

Страховыми событиями при личном страховании туристов не могут считаться болезни хронического, инфекционного и рецидивного заболевания (сердечно-сосудистые, онкологические, туберкулезные, зубопротезные и другие болезни).

Оказание услуг, при наступлении страхового случая, застрахованному туристу может проводиться по следующим вариантам:

- урегулирование страхового случая осуществляется Сервисными компаниями при участии страховщика, которые обеспечивают организацию и оплату всех сервисных услуг застрахованным при страховых случаях;

- урегулирование претензий страховщиком при поступлении заявления на выплату страхового возмещения от застрахованного туриста (при самостоятельном обращении за медицинской помощью и оплате всех расходов туристом).

Организацию и оплату услуг экстренной помощи застрахованным туристам в ОАО «Военно-страховая компания» осуществляет сервисная компания INTERNATONAL SOS – одна из крупнейших компаний международной сети ASSISTANCE в области оказания сервисных услуг российским и иностранным туристам (Ассист-24 является российским представительством компании, предоставляющим сервисные услуги на территории России и стран СНГ).

В соответствии с Правилами страхования, при наступлении страхового случая, прежде чем предпринять какое-либо действие, Застрахованный или лицо, представляющее его интересы, должен обратиться в любое время суток в Сервисную компанию по телефону, указанному в Страховом Полисе и сообщить следующую информацию:

- фамилию, имя, номер и срок действия Страхового полиса;
- место, где он находится, и номер телефона, по которому с ним незамедлительно свяжется представитель Страховщика или Сервисной Компании;
- подробное описание возникшей проблемы и виды требуемой помощи.

От имени страховой компании Сервисная компания организует оказание и оплату необходимой помощи Застрахованному по страховому случаю. Телефон Сервисной компании и порядок действий Застрахованных при страховых случаях указан на первой внутренней обложке Правил страхования, прикладываемых к каждому страховому полису и являющихся неотъемлемой частью договора страхования. Если при наступлении несчастного случая, застрахованный не смог или не имел возможности дозвониться до сервисной компании, он обращается в медицинское учреждение в стране пребывания и оплачивает предоставленные услуги самостоятельно, по возвращении к месту постоянного проживания застрахованный турист обращается в страховую компанию и предоставляет соответствующие документы.

Страхование расходов, понесенных застрахованным в случае невозможности совершить заранее оплаченную поездку гарантирует застрахованному возмещение расходов, понесенных в случае невозможности совершить заранее оплаченную поездку вследствие ряда причин, произошедших после оплаты путевки и/или проездных документов.

Содержание занятия:

- Составить классификационную схему «Виды туризма»;
- Подготовить и оформить пакет документов необходимых для урегулирования претензии по страховому случаю;

– Составить страховую программу.

Рекомендации по выполнению заданий:

1. Составить классификационную схему «Виды туризма»

Пример схемы «Виды страхования туристов»



2. Подготовить и оформить пакет документов необходимых для урегулирования претензии по страховому случаю

Перечень документов, необходимых для урегулирования претензии:

– заявление от пострадавшего с подробным описанием случившегося. В заявлении обязательно должны быть указаны контактные телефоны и паспортные данные пострадавшего.

– акт о страховом случае с подробным описанием случая и теми мерами, которые были предприняты для оказания помощи (прил. И).

– чеки и подлинники счетов с указанием диагноза, стоимости лекарств, телефонных переговоров, счета на оплату расходов, связанных со страховым случаем (оказание мед. услуг, спасание, транспортировку и/или репатриацию). Документы переводятся на русский язык за счет страховой компании.

3. Изучив официальные сайты страховых компаний составить страховую программу «Расходы, понесенные Застрахованным, в случае невозможности совершить заранее оплаченную поездку» с включением в себя следующих вариантов, которые различаются набором причин наступления страхового случая:

Пример:

Вариант I:

а) острое заболевание Застрахованного, требующее госпитализации;
б) травма, полученная Застрахованным в результате несчастного случая и по решению клинико-экспертной комиссии или врача, назначенного Страховщиком, препятствующая совершению заранее оплаченной поездки;

с) смерть Застрахованного, близкого родственника Застрахованного или близкого родственника супруга/супруги Застрахованного;

д) решение клинико-экспертной комиссии о необходимости ухода за близким родственником Застрахованного или близким родственником супруга/супруги Застрахованного в связи с острым заболеванием или травмой, произошедшими в период страхования;

е) судебное разбирательство, в котором Застрахованный должен принять участие по решению суда, при условии, что такое решение было принято после оплаты Застрахованным запланированной поездки;

ф) события, предусмотренные пунктами а), б), с), д), е), произошедшие с лицом, сопровождающим Застрахованного, в случае, если возраст Застрахованного не достиг 18 лет.

Вариант II:

а) события, предусмотренные вариантом 1.

б) отказ в выдаче въездной визы при своевременной подаче на оформление

всех надлежащим образом оформленных и нефальсифицированных документов, требуемых консульским отделом посольства страны временного пребывания;

с) событие, предусмотренное пунктом б), произошедшее с лицом, сопровождающим Застрахованного, в случае, если возраст Застрахованного не достиг 18 лет.

Вариант III:

а) отказ в выдаче въездной визы при своевременной подаче на оформление всех надлежащим образом оформленных и нефальсифицированных документов, требуемых консульским отделом посольства страны временного пребывания;

б) событие, предусмотренное пунктом а), произошедшее с лицом, сопровождающим Застрахованного, в случае, если возраст Застрахованного не достиг 18 лет.

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы).

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится за работу, выполненную полностью, без недочетов, с грамотно сформулированными выводами.

Оценка «4» ставится за выполненную полностью работу, но при наличии в ней не более: одной негрубой ошибки или двух недочетов или не полностью сформулированных выводов.

Оценка «3» ставится при выполнении 60% работы или двух грубых ошибок.

Оценка «2» ставится, когда работа выполнена менее 60% или имеются 3 и более грубые ошибки.

Список рекомендуемой литературы:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.

2. Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.

3. Александрова А. Ю. Структура туристского рынка / А.Ю.Александрова; Ком. по туризму Правительства Москвы, МГУ им. М.В. Ломоносова. - М.: Пресс-Соло, 2002. - 382с.

4. Биржаков М. Б. Введение в туризм. – Издание 9-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.

5. Зорин И.В. Туристский терминологический словарь: Справочно-методическое пособие. / И.В Зорин, В.А. Квартальнов. - М. Советский спорт - 1999. – 664 с.

Раздел 3 Организация сопровождения туристского маршрута

Тема 3.3 Должностные обязанности руководителя туристской группы

Практическое занятие № 4 (6 часа). Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута

Цель практического занятия: научиться использовать приёмы эффективного общения

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;

уметь:

- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;

Перечень необходимых средств обучения: вербальные, учебные пособия, каталоги, буклеты, выход в Интернет, учебно-методический комплекс.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

Туризм принято называть индустрией впечатлений. Впечатления о туристском маршруте могут быть как яркими, позитивными, так и негативными. В среднем число претензий составляет 10% от проданных туров (основная масса претензий приходится на недорогие туры массовых направлений), из них примерно одна из десяти поданных рекламаций доходит до суда. Значительную часть от общего числа претензий – не менее 20% – составляют требования туристов, в той или иной степени основанные на их эмоциональном отношении к качеству отдыха или произошедшим событиям во время путешествия. Наиболее важной персоной, способной не только не допустить возникновения конфликта, но и ликвидировать его зарождение на практически любой его стадии, является ГТГ. Гид туристской группы должен быть профессионалом в туристском бизнесе: иметь необходимый опыт сопровождения тур-групп, обладать основами психологической практики, умением работать с людьми. Правовая грамотность ГТГ поможет ему избежать ошибок в пресечении или устранении конфликтной ситуации во время туристского маршрута.

Гиду туристской группы в конфликтных ситуациях следует придерживаться некоторых правил поведения:

- выслушивать внимательно претензии туристов, соглашаясь со всем, что они говорят (это даст туристам возможность выговориться и успокоиться, внушит им доверие к ГТГ);

- в случаях, когда турист намеренно ведет себя вызывающе, специально идет на столкновение с ГТГ, следует применить тактику «нападения», резко, но аргументированно выступить в защиту туристской фирмы (отправляющей или принимающей) и объяснить туристу, что его требования и претензии не обоснованы;

- попытаться отсрочить разрешение конфликтной ситуации (переложить на более поздний срок). В этом случае, целесообразно предложить недовольному туристу (группе туристов) изложить свои претензии письменной форме, используя бланк отзыва, так как мгновенное раз-решение конфликта на месте, во время поездки не представляется возможным или эффективным;

- предложить проанализировать создавшуюся конфликтную ситуацию, стороны, которых (и турист, и представитель туристской фирмы – ГТГ) готовы к сотрудничеству и к поиску компромиссных решений, преодолению сложившейся неприязни. В этом случае оказывается весьма действенным подробное «разложение по полочкам» всех негативных сторон и последствий сложившейся ситуации, выяснение критических точек и их совместное решение;

- вступить в более тесный контакт и общение с наиболее конфликтным туристом (туристами) для достижения мирового соглашения, попытаться урегулировать конфликт, используя личные беседы во время приема пищи, совместного похода по магазинам и т.д.;

- убедить туристов в том, что все устные или письменные претензии будут отражены в отчете ГТГ и доведены до сведения руководства туристской фирмы. В этом случае работникам туристской фирмы следует оперативно принять соответствующие меры, о которых необходимо сообщить туристу (туристам) в письменной или устной форме.

При разрешении конфликтных ситуаций ГТГ не должен:

- перекладывать вину за случившуюся нештатную ситуацию на менеджеров туристской фирмы;

- рекомендовать туристам подавать исковое заявление в суд на турфирму, оказывать им содействие в сборе подтверждающей информации и т.д.;

- допускать столкновений с туристами в присутствии других туристов, использовать неуважительные фразы или поступки в отношении туристов.

После возвращения с маршрута в течение 3 дней ГТГ должен представить отчет (приложение Б) в туристскую фирму, где подробно описывается информация о проведении туристского маршрута, внештатных ситуациях на маршруте и мерах, принятых ГТГ по их устранению. Руководство турфирмы должно приложить максимум усилий для того, чтобы сложившаяся во время тура конфликтная ситуация не переросла в судебное разбирательство, способное негативно сказаться на имидже турфирмы.

Стадиями послемаршрутного разрешения конфликта условно можно назвать: внесудебное и судебное разбирательства. Предварительный внесудебный порядок разрешения требований туриста установлен Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В соответствии со ст. 10 этого Закона претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом турфирме в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии. Стадия внесудебного разбирательства предполагает: проведение разъяснительной беседы, прием письменной рекламации туриста (туристов).

На стадии внесудебного разбирательства турфирма должна быть заинтересована во встрече с клиентом. Встречи проводятся в виде разъяснительных бесед, нацеленных на выяснение не только требований туриста, но и на саму его позицию в отношении защиты своих требований (для удовлетворения таких требований одному туристу достаточно получить извинения или гарантии возмещения стоимости услуг, другому необходимо добиться судебного разбирательства и т.д.). Во время беседы руководство турфирмы должно:

- уважительно и доброжелательно выслушать подробное описание сложившейся во время поездки конфликтной ситуации;
- попытаться заострить внимание туриста на положительных моментах поездки (если они, конечно, были). Зачастую клиент во время беседы начинает сам вспоминать о положительных моментах турпоездки, которые способны скрасить его ощущения и более позитивно настроить;
- объяснить клиенту причины возникновения конфликта, очень хорошо, если эти причины станут форс-мажорные обстоятельства или случайности, произошедшие не по вине туроператора;
- акцентировать внимание пострадавшего клиента на том, что подобный конфликт у вас случается впервые, что все прежние туристы были довольны отдыхом и т.д.;
- постарайтесь призвать туриста на помощь в разрешении конфликтной ситуации, предложить ему высказать рекомендации по улучшению тура;
- подвести туриста к «полюбовному» соглашению во внесудебном порядке.

Письменная рекламация от туристов может поступить в турфирму в том случае, если туристы не удовлетворены результатом переговоров или, если они изначально не желали встретиться с представителями турфирмы. Следует помнить, что, как сама рекламация, так и ответ на нее являются документами, возможными к применению в суде, поэтому этой процедуре следует отнестись со всем вниманием и аккуратностью, ответ должен быть обстоятельным и содержательным, в чем не малую роль сыграет информация, изложенная в отчете ГТГ. Ответ на претензию обычно оформляется в трехдневный срок с момента приема рекламации, умышленное затягивание сроков оператором может послужить причиной для появления жалобы туриста в контролирующие органы: налоговые, защиты прав потребителей и др. В ответе на претензию указываются причины возникновения каждого конкретного несоответствия условиям подписанного с туристом договора и определяется степень вины турфирмы в целом и конкретного лица. Ответ должен быть лаконичным, предлагать пути возможного «мирного» разрешения конфликта.

Финальной стадией разрешения конфликтов является суд. Иски, со стороны пострадавших туристов, принимают суды общей юрисдикции, либо арбитражные суды (если в качестве туриста выступает юридическое лицо) в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона «О

защите прав потребителей». Иски потребителей (туристов) предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика (турфирмы), либо по месту причинения вреда. Выбор между несколькими судами принадлежит истцу.

На стадии судебного разбирательства и турпредприятием, и туристом может привлекаться адвокат, проводится сбор необходимых документов, устанавливающих характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанции и др.), а также расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, могут приглашаться (вызываться) в качестве свидетелей члены туристской группы.

Руководству турпредприятия необходимо помнить, что на этой стадии его целью должно являться не столько сохранение клиента, сколько обеспечение собственной экономической безопасности и сохранения доброго «имени» своего предприятия.

Содержание задания:

1. Используя практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства и рекомендации по выполнению заданий рассмотреть практические вопросы организации работы туристских и гостиничных предприятий и предложить решение предложенных ситуационных задач (раздел 16, 17, 21, 22).

2. Оформить соглашение о досудебном урегулировании претензии, претензию туриста в авиакомпанию из-за задержки рейса, претензию туриста в авиакомпанию из-за непредоставления места на рейсе

Рекомендации по выполнению заданий:

1. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ В ТУРАГЕНТСТВЕ

Письменная претензия, полученная от Туриста, подлежит регистрации:

- на оригинале документа менеджер, отвечающий за эту работу, ставит фактическую дату ПОСТУПЛЕНИЯ жалобы в Турагентство (это важно, т.к. и на конверте письма и на самой жалобе могут быть проставлены даты, значительно отличающиеся от даты фактического получения), свою фамилия и подпись;

- претензию следует внести в электронный РЕЕСТР ПРЕТЕНЗИЙ, который мы рекомендуем завести в Турагентстве, с указанием даты поступления, сути проблемы и стороны, на которую жалуется потребитель (отель, гид, авиакомпания и т.п.).

Работа над претензией начинается с того, что менеджер должен проверить соблюдение срока обращения с претензионной жалобой. Претензия должна быть подана не позднее 20 календарных дней со дня окончания путешествия. Отсчет ведется со дня, следующего за днем возвращения Туриста из поездки, согласно проездным документам. Если претензия подана с нарушением установленного законом претензионного срока, то необходимо использовать данный факт, как основание для оставления жалобы без рассмотрения.

Каждая письменная претензия Туриста должна быть незамедлительно передана Туроператору. Это важно для самого Турагентства. Следует контролировать, чтобы письмо от Турагентства было оформлено в соответствии с договорными требованиями Туроператора. В противном случае у Туроператора появятся основания для затягивания процесса рассмотрения претензии по основаниям, за которые отвечает Турагентство.

На каждую письменную претензию следует дать письменный ответ в течение 10 календарных дней. Менеджер, занимающийся разбирательством по конкретной претензии, несет персональную ответственность за несоблюдение сроков направления ответа на жалобу.

Если в десятидневный срок ответить по существу не представляется возможным, то до истечения 10 дней следует дать предварительный письменный ответ, в котором, например:

- Сообщить, что для получения дополнительных сведений по обстоятельствам жалобы Туриста его претензия направлена для рассмотрения Туроператору, у которого бронировались услуги, на качество которых жалуется Турист. После получения ответа на запрос Вы дадите Туристу мотивированный отзыв на претензию.

- Запросить в письме у Туриста дополнительные сведения, подтверждающие основания его жалобы, и/или документы, подтверждающие обоснованность требований, затрат и нанесенного Туристу ущерба.

При подготовке ответа на жалобу следует иметь в виду, что Турагентство в основном отвечает за достоверность и полноту информирования Туриста, а ответственность за качество услуг несет Туроператор. Именно аспект доказательства надлежащего информирования Туриста и должен в первую очередь стать предметом Вашего ответа.

Составляя ответ на претензию надо постараться получить у Туроператора письменные доказательства, подтверждающие Вашу позицию.

В ответе следует ссылаться только на те доказательства, которые впоследствии могут быть подтверждены в суде, либо указывать на те обстоятельства, которые документально не подтверждены Туристом.

В ответе следует строго придерживаться предмета и обстоятельств, изложенных в претензии самим Туристом. Не следует в ответе расширять предмет разбирательства. Аргументация Вашей позиции должна основываться на положениях заключенного с Туристом договора и закона.

Отвечая на претензию необходимо помнить, что Ваш ответ может быть использован в суде против Вас.

В качестве доказательств с нашей стороны могут быть представлены договора, путевки, платежные документы, памятки и правила (авиакомпаний, страховщика, отеля и т.п.), каталоги, письма Туроператора, свидетельские показания, фото и видео материалы и прочие аргументы, способные подтвердить нашу позицию в судебном споре.

К ответу на претензию НЕЛЬЗЯ прикладывать оригиналы документов, они могут понадобиться в суде.

Доказательства, полученные на иностранном языке, должны быть переведены на русский язык, и надо иметь в виду, что суд в праве потребовать иностранные документы заверить апостилем.

Если Вы видите возможность достичь соглашения с Туристом, то в обязательном порядке следует обсудить с Туроператором возможность предложить Туристу хотя бы малую компенсацию. Это обязательно должно быть указано в ответе на претензию, так как впоследствии это может положительно повлиять на решение суда. Однако, предлагая материальную компенсацию Туристу, помните:

- Вы тем самым признаете хотя бы частичную правоту Туриста по данной жалобе;
- если по этой претензии все же состоится суд, то он в любом случае присудит в пользу Туриста сумму в размере не меньшем, чем предложенная Вами компенсация.

В случае если Турист согласился на предлагаемую материальную компенсацию или компенсацию в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, то его согласие должно быть оформлено письменной договоренностью о досудебном урегулировании конфликта.

При определении размера выплаты возмещения и формулировки «за что следует компенсация», необходимо учитывать, что размер морального вреда определяется судом, и добровольная выплата компенсации за моральный вред не лишает потребителя права на обращение по этому поводу в суд. Поэтому недопустимо досудебное удовлетворение требований Туриста о компенсации ему морального вреда.

Ответ на претензию подписывается, как правило, Генеральным директором Турагентства и заверяется печатью организации. Ответ должен быть отправлен:

- Заказным письмом по адресу, указанному Туристом в договоре. Если в жалобе и в договоре Туристом указаны разные адреса, то рекомендуем ответ направлять по обоим адресам.

- Если Турист в договоре для связи с ним указал также электронный адрес, то копию ответа рекомендуем направить на e-mail Туриста.

- Копию ответа на претензию Туриста рекомендуем направлять Туроператору.

При рассмотрении жалоб необходимо иметь в виду, что в соответствии с п.4. ст.425 ГК РФ «окончание срока действия договора не освобождает стороны от ответственности за его нарушение». Поэтому независимо от срока окончания действия договора его стороны несут ответственность в течение всего срока исковой давности, установленного ст.196 ГК РФ – «общий срок исковой давности устанавливается в три года».

II. ПРИМЕРЫ ОТВЕТОВ НА ПРЕТЕНЗИИ ТУРИСТОВ

Раздел I. СТАНДАРТНЫЕ ОТВЕТЫ НА НЕНАДЛЕЖАЩИЕ ПРЕТЕНЗИИ ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ, ПОДАННУЮ ТУРИСТОМ В ТУРАГЕНТСТВО С НАРУШЕНИЕМ ПРЕТЕНЗИОННОГО СРОКА

Сожалеем, что Ваше путешествие оказалось сопряжено с определенными неудобствами.

Однако при рассмотрении Вашей претензии мы должны принять во внимание следующие обстоятельства. Статьей 10 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определен претензионный порядок рассмотрения жалоб к качеству туристского продукта и установлено, что претензия должна предъявляться туристом в письменной форме в срок, не превышающий 20 дней со дня окончания его путешествия.

Заклячая с нашей организацией Договор на реализацию туристского продукта, Вы были письменно предупреждены об этих обстоятельствах.

Принимая во внимание, что Ваша претензия подана нам с нарушением установленного законом претензионного срока подачи жалоб, а также то, что по этой причине мы лишены Вами возможности своевременно провести разбирательство, и не можем теперь подтвердить или опровергнуть изложенные Вами в жалобе обстоятельства, а также с учетом положений статей 148 и 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Ваша претензия оставлена нами без рассмотрения по существу.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ ПО ПРОБЛЕМЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ «ЗВЕЗДНОСТИ» ОТЕЛЯ

По Вашей претензии мы запросили Туроператора, который обеспечивал предоставление заказанных Вами туристских услуг. Туроператор нам сообщил, что качество услуг в турецких отелях и их категорийность устанавливается на основе действующих национальных стандартов Министерством по культуре и туризму Турецкой республики. Отель «Сан Себастьян», где Вы проживали во время отдыха, имеет категорию «пять звезд», что удостоверяется, как нам сообщил Туроператор, соответствующим сертификатом, выданным отелю Министерством по культуре и туризму Турецкой республики. Копия данного сертификата прилагается.

Мы сожалеем, что Ваше проживание в отеле «Сан Себастьян» 5***** не соответствовало Вашим субъективным ожиданиям и требованиям. Однако признать справедливость и правомочность Вашей претензии без наличия конкретных документальных доказательств, мы не можем. На наш взгляд, надлежащим ответчиком по данной претензии должно выступать Министерство по культуре и туризму Турецкой республики (адрес прилагается).

Адрес центрального аппарата Министерства культуры и туризма Турецкой Республики: Atatürk Bulvarı no: 29 06050 Opera ANKARA; Телефон: (+ 90 312) 309 08 50; Факс: (+ 90 312) 311 14 31; Адрес электронной почты: info@kultur.gov.tr

Адрес Представительства Министерства культуры и туризма Турции в Москве: 125047 Москва, 1-ая Тверская-Ямская ул., д.23, офис18, Бизнес-центр «Парус»; Тел.: (095) 721-19-45; Факс: (095) 721-19-46;

E-mail: tourismturkey@tourismturkey.ru; Сайт: www.go-turkey.ru

Исходя из изложенного и отсутствия доказательства обстоятельств, на которые Вы ссылаетесь в претензии, мы не видим оснований для осуществления каких-либо компенсаций в Вашу пользу, так как наша компания, как Турагент, выполнила взятые на себя договорные обязательства в полном объеме и надлежащим образом.

Раздел II. СТАНДАРТНЫЕ ОТВЕТЫ НА ПРЕТЕНЗИИ ПО КАЧЕСТВУ УСЛУГ ПЕРЕВОЗКИ ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О НЕНАДЛЕЖАЩЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ЧАРТЕРНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

(изменение времени вылета рейса, недостатки обслуживания на борту ВС, не предоставление услуг, регламентированных ФАП-82, в аэропорту во время ожидания задержанного рейса и т.п.)

Авиaperевозка не входит в состав услуг, оказываемых туроператором и нашим агентством. ООО «Дядя Лёня» не выступает стороной в договоре воздушной перевозки, мы не несем ответственности за предоставление услуг по перевозке и не являемся надлежащим ответчиком по Вашей претензии.

Данная услуга была предоставлена Вам авиакомпанией ОАО «Сибирь» на основании заключенного между Вами договора перевозки, факт заключения которого удостоверяется именным авиабилетом или маршрут/квитанцией электронного билета с приложением посадочных талонов. В соответствии с п.2 ст.786 ГК РФ, п.1. ст.105 Воздушного кодекса РФ и п.4. Федеральных авиационных правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов (введены приказом Минтранса России №82 от 28.06.2007 года) авиакомпания непосредственно отвечает перед Вами за ненадлежащее оказание данных услуг, а проездной документ является самостоятельным договором между авиаперевозчиком и туристом (пассажиром).

Все претензии о ненадлежащем исполнении договора воздушной перевозки пассажира, независимо от причин ненадлежащего исполнения, в том числе требования о возмещении морального вреда, Вам необходимо предъявить непосредственно в авиакомпанию ОАО «Сибирь».

Заключая с нашей организацией Договор на реализацию туристского продукта, Вы были письменно предупреждены об этих обстоятельствах, а также о том, что Вам надлежит сохранять авиабилет или маршрут/квитанцию электронного билета и посадочные талоны до возможного предъявления исковых требований в авиакомпанию.

Образец письменной претензии в авиакомпанию прилагается.

Раздел III. СТАНДАРТНЫЕ ОТВЕТЫ НА ПРЕТЕНЗИИ ПО ПРОПАЖЕ БАГАЖА/ВЕЩЕЙ

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О ПРОПАЖЕ БАГАЖА ПРИ АВИАЦИОННОЙ ПЕРЕВОЗКЕ

Сожалеем, что во время перелета Вы столкнулись с такой проблемой, как пропаша вещей.

Однако в данной ситуации следует принимать во внимание, что в соответствии со статьей 103 Воздушного кодекса РФ, по договору воздушной перевозки авиакомпания обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения в срок и с предоставлением услуг, указанных в авиабилете. Авиаперевозчик должен доставить багаж пассажира в пункт назначения, и выдать багаж пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить как

воздушную перевозку, так транспортировку своего багажа, если он превышает установленные перевозчиком нормы (вес и размеры).

Всю ответственность за доставку и сохранность багажа пассажира несет авиакомпания.

В этой связи Вам необходимо обратиться с претензией непосредственно в авиакомпанию ОАО «Сибирь». Именной авиабилет является надлежащим доказательством того, что у авиакомпании имеются по отношению к Вам договорные обязательства.

Заклучая с нашей организацией Договор на реализацию туристского продукта, Вы были письменно предупреждены об этих обстоятельствах, а также о том, что Вам надлежит сохранять авиабилет либо маршрут/квитанцию электронного билета и посадочные талоны до возможного предъявления исковых требований в авиакомпанию. Также Вам была предоставлена памятка «Потеря/кража багажа/вещей во время путешествия. Как поступать?».

Образец письменной претензии в авиакомпанию прилагается.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О ПРОПАЖЕ БАГАЖА/ВЕЩЕЙ В ОТЕЛЕ

Сожалеем, что во время путешествия Вы столкнулись с такой проблемой, как пропажа вещей.

Однако при рассмотрении Ваших требований относительно выплаты за наш счет материальной компенсации за утраченные вещи следует исходить, как мы считаем, из следующего.

Нормы законодательства, а также действующие между нами договорные отношения не предусматривают ответственности, как нашей организации, так и Туроператора за сохранность Вашего багажа во время совершения путешествия. В соответствии с нормами права за сохранность переданных вещей отвечает та организация, которой они были Вами вверены ввиду специфики деятельности этой организации (например, авиакомпания, отель, камера хранения и т.д.).

При этом сам турист, как заинтересованное лицо, так же несет ответственность за сохранность своего багажа, ценностей и документов в течение путешествия.

Отель несет ответственность как хранитель (без особого о том соглашения с проживающим в отеле лицом) за утрату, недостачу или повреждение вещей туриста, внесенных в гостиницу, а также за помещенные в сейф отеля или номера валютные ценности и иные драгоценные изделия. Размер такой ответственности определяется правилами самого отеля. Внесенной в отель считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещенная в номере или ином предназначенном для этого месте. Таким образом, правомерными и обязательными действиями туристов было бы обращение с заявлением в администрацию отеля о пропаже их вещей.

При не принятии персоналом отеля или дирекцией адекватных мер по поиску пропавших вещей Вам следовало обратиться в правоохранительные органы страны временного пребывания за защитой нарушенных прав.

Кроме того, в соответствии со ст.4 Федерального закона № 114-ФЗ от 15.08.1996 г. «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» граждане Российской Федерации за пределами России находятся под защитой и покровительством Российской Федерации. Соответственно, при совершении противоправного деяния в отношении туристов, они вправе обратиться в дипломатические представительства и консульские учреждения РФ для обеспечения защиты и покровительства российских граждан.

К сожалению, как нам сообщил Туроператор, собственными силами организовать розыск пропавших за рубежом Ваших вещей Туроператор не имеет возможности. Туроператор направил копию Вашей претензии принимающей компании, и высказал просьбу предпринять все возможные шаги для розыска пропавших вещей. О результатах мы сообщим дополнительно после получения информации от Туроператора.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были письменно предупреждены об изложенных выше обстоятельствах, и Вам была вручена памятка «Потеря/кража багажа/вещей во время путешествия. Как поступать?».

Таким образом, со своей стороны мы считаем, что материальные требования в отношении Турагента о компенсации стоимости пропавших вещей удовлетворению не подлежат.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О ПРОПАЖЕ ЦЕННОСТЕЙ ИЗ СЕЙФА В ОТЕЛЕ

Мы сожалеем, что Ваш отдых был омрачен таким событием, как кража имущества.

Однако мы не согласны с заявленными в претензии в адрес нашей компании, как Турагента, требованиями относительно выплаты Вам за наш счет материальной компенсации за утраченное имущество.

В целях обеспечения сохранности личного имущества постояльцев отель, забронированный для Вашего проживания, оборудован сейфами. Вы были вправе по своему усмотрению воспользоваться данной услугой или самостоятельно обеспечивать сохранность личных вещей.

В том случае, если имущество пропало из сейфа, Вам следовало бы обратиться с заявлением в администрацию отеля либо в правоохранительные органы страны пребывания за защитой нарушенных прав.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были письменно предупреждены об изложенных выше обстоятельствах, и Вам была вручена памятка «Потеря/кража багажа/вещей во время путешествия. Как поступать?».

Таким образом, со своей стороны мы считаем, что материальные требования в отношении Турагента о компенсации стоимости пропавших вещей удовлетворению не подлежат.

Раздел IV. СТАНДАРТНЫЕ ОТВЕТЫ НА ПРЕТЕНЗИИ ПО НЕПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ ПО ПРОБЛЕМЕ ВОЗВРАТА ТУРИСТОВ С ПОТЕРЕЙ ОДНОЙ ОПЛАЧЕННОЙ НОЧИ

Ваша претензия полностью обоснована и подлежит удовлетворению.

Как нам сообщил Туроператор ООО «Анекс Тур», в связи с тем, что авиакомпания ОАО «Сибирь» отменила рейс, которым Вы должны были возвращаться в Москву, они были вынуждены пересадить Вас на ближайший рейс, где имелись свободные места – SU 344 авиакомпании «Аэрофлот», но вылетающий на день раньше. Из-за этого Вам не была предоставлена оплаченная услуга - ночь проживания в заказанном отеле.

Компенсация по настоящей претензии в соответствии с калькуляцией, полученной от Туроператора, составит 1.200 рублей - стоимость проживания одной ночи в отеле «Мариотт» 5* (копия калькуляции стоимости услуг прилагается).

Наше агентство сожалеет, что Ваше путешествие оказалось сопряжено с доставленными Вам неудобствами. И хотя это произошло не по нашей вине, мы предлагаем в качестве дополнительной компенсации десяти процентную скидку со стоимости следующего путешествия, если Вы приобретете его у нас в этом или следующем сезоне.

Если Вы согласны с нашим предложением, то просим прибыть в наш офис, подписать соглашение о досудебном урегулировании претензии и получить причитающуюся Вам материальную компенсацию.

Форма соглашения о досудебном удовлетворении претензии прилагается.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ ПО ПРОБЛЕМЕ СОКРАЩЕНИЯ ВРЕМЕНИ ПУТЕШЕСТВИЯ ИЗ-ЗА ИЗМЕНЕНИЯ ВРЕМЕНИ ВЫЛЕТА

По поводу обстоятельств, изложенных в Вашей претензии, считаем необходимым дать следующие объяснения.

В зависимости от расписания вылета рейсов первый день путешествия часто, а последний – всегда, – получаются неполными. Поэтому в соответствии со сложившейся международной и российской практикой при расчете стоимости услуг проживания туроператоры исходят не из числа дней или суммы часов путешествия, а из количества ночей, проведенных в отеле.

Мы сожалеем, что из-за переноса авиакомпанией ОАО «Сибирь» 11 мая с.г. времени вылета рейса S7-337 на более ранний срок, последний день Вашего отдыха получился более «коротким», чем планировалось ранее. Однако данное изменение времени вылета не привело к уменьшению стоимости оплаченных Вами услуг. Поэтому мы не видим оснований для удовлетворения Ваших требований о материальной компенсации.

Считаем также необходимым подчеркнуть, что нормы действующего российского законодательства и заключенного между нами Договора не предусматривают нашу ответственность по проблемам, которые возникли из-за изменения авиакомпанией времени вылета рейсов. Надлежащим ответчиком по таким претензиям является виновная сторона – авиакомпания ОАО «Сибирь». Именной авиабилет или маршрут/квитанция электронного билета с приложением посадочных талонов являются надлежащим доказательством того, что у авиакомпании имеются по отношению к Вам договорные обязательства.

Заключая с нашей организацией Договор на реализацию туристского продукта, Вы были письменно предупреждены об этих обстоятельствах, а также о том, что Вам надлежит сохранять авиабилет или маршрут/квитанцию электронного билета и посадочные талоны до возможного предъявления исковых требований в авиакомпанию.

Со своей стороны мы считаем, что все заказанные и оплаченные услуги были предоставлены Вам в оговоренные сроки и надлежащим образом, и наше агентство выполнило свои договорные обязательства в полном объеме.

ОТВЕТ-1 НА ПРЕТЕНЗИЮ ПО ПРОБЛЕМЕ ОВЕРБУКИНГА

Наше агентство сожалеет, что во время отдыха Вы столкнулись с определенными проблемами и Вам были доставлены неудобства.

Как сообщил в ответ на наше письмо туроператор ООО «Анекс Тур», который отвечал за качество приобретенных Вами туристских услуг, в результате сбоя в компьютерной системе бронирования отель «Grand Resort» произвел перепродажу мест, и Ваше размещение в нем оказалось невозможным. К сожалению, эта информация поступила к нам уже после начала Вашего путешествия, и мы не имели возможности заранее информировать Вас о данных обстоятельствах.

В связи с этим, менеджерами туроператора и принимающей компании, были приняты все возможные меры для Вашего размещения в отеле аналогичной категории и предоставляющего туристам услуги равноценного или выше качества.

Вы были поселены пятизвездочном отеле «Intercontinental», предоставляющем своим гостям услуги равноценного с ранее забронированном отелем качества. Отель «Intercontinental» по условиям проживания соответствует «Grand Resort», оба отеля имеют категорию 5*****.

В соответствии с нормами ст.10 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», турист вправе требовать изменения или расторжения договора в случае существенных изменений обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Замена отеля, в данном случае, не вызвало ухудшений условий Вашего путешествия, так как в качестве альтернативы Вы были не только размещены в отеле равнозначной категории, но еще и с более высокой стоимостью услуг проживания. При этом в силу имеющихся между нами договорных обязательств, какой-либо доплаты с Вас не требовалось.

Мы не можем признать правомерность Вашего утверждения о том, что поселение Вас отель отличный от ранее забронированного, явилось существенным нарушением заключенного между нами Договора на реализацию туристского продукта. В соответствии с

нормами закона к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся, в том числе, место нахождения средства размещения и его категория, которые при Вашем поселении в другой отель не изменились. Название отеля к существенным условиям договора не относится (см. ст.10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

В соответствии с условиями заключенного между нами Договора Вы были вправе не принимать изменений и, уведомив наше агентство, не размещаться в предоставленном отеле, расторгнуть договор и досрочно вернуться в Россию. В тоже время в соответствии с нормами Договора претензии по качеству услуги считаются необоснованными, если турист воспользовался предложенной альтернативной услугой. В данном случае Вы в течение всего времени отдыха проживали в отеле «Intercontinental» и пользовались всеми предлагаемыми в нём услугами. Принятие Вами новых условий путешествия свидетельствует о том, что в соответствии со ст. 451 ГК РФ это изменение не было для Вас существенным, и не повлекло расторжения Договора.

В связи с изложенным выше считаем, что Ваше требование о расторжении Договора после его исполнения является безосновательным. Вы приняли услуги, в том числе и предложенные в качестве альтернативы неоказанных, пользовались в течение путешествия всеми оплаченными услугами в полном объеме, и на этом основании мы не видим оснований для выплаты Вам материальной компенсации.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были письменно проинформированы при заключении Договора по изложенным выше нормам.

Тем не менее, наше агентство сожалеет, что Ваше путешествие оказалось сопряжено с определенными неудобствами. В этой связи мы предлагаем в качестве компенсации пяти процентную скидку со стоимости следующего путешествия, если Вы приобретете его у нас в этом или следующем сезоне.

Если Вы принимаете наше предложение, то просим письменно информировать нас об этом.

ОТВЕТ-2 НА ПРЕТЕНЗИЮ ПО ПРОБЛЕМЕ ОВЕРБУКИНГА

Ваша претензия полностью обоснована и подлежит удовлетворению.

Как сообщил в ответ на наше письмо туроператор ООО «Анекс Тур», который отвечал за качество приобретенных Вами туристских услуг, в результате сбоя в компьютерной системе бронирования отель «Grand Resort» 5***** произвел перепродажу мест, и Ваше размещение в нем оказалось невозможным. К сожалению, эта информация поступила к нам уже после начала Вашего путешествия и мы не имели возможности заранее информировать Вас о данных обстоятельствах.

По причине большой востребованности мест размещения в высокий сезон ни туроператор, ни принимающая компания не смогли организовать для Вас размещение в отеле аналогичной категории. Вы были поселены в отеле «King Karl II», категории «четыре звезды».

По условиям заключенного между нами Договора на реализацию туристского продукта, если после начала путешествия выясняется, что туристу не могут быть предоставлены часть забронированных услуг, то ему обязаны предложить их альтернативную замену без каких-либо дополнительных расходов для туриста и возместить туристу разницу, при ее наличии, от стоимости ранее забронированных и цены реально предоставленных услуг, а также выплатить туристу документально подтвержденный ущерб, связанный с непредставлением части услуг.

Компенсация по настоящей претензии в соответствии с калькуляцией, полученной от туроператора, и документами, подтверждающими Ваши расходы, вызванные данными обстоятельствами, составит 10.000 рублей, а именно:

- 6.200 рублей – разница в стоимости проживания семи ночей в заранее забронированном отеле «Grand Resort» 5***** и фактически предоставленном отеле «King Karl II» 4**** (копия калькуляции стоимости услуг прилагается);

- 800 рублей - компенсация понесенных Вами расходов по оплате телефонных переговоров, вызванных данными обстоятельствами;

- 3.000 рублей - компенсация понесенных Вами расходов по оплате услуг такси в офис принимающей организации и обратно.

Наше агентство сожалеет, что во время отдыха Вы столкнулись с определенными проблемами и Вам были доставлены неудобства. И хотя это произошло не по нашей вине, мы предлагаем в качестве дополнительной компенсации десяти процентную скидку со стоимости следующего путешествия, если Вы приобретете его у нас в этом или следующем сезоне.

Если Вы согласны с нашими предложениями, то просим прибыть в наш офис, подписать соглашение о досудебном урегулировании претензии и получить причитающуюся Вам материальную компенсацию.

Форма соглашения о досудебном удовлетворении претензии прилагается.

Раздел V. СТАНДАРТНЫЕ ОТВЕТЫ НА ПРЕТЕНЗИИ ПО КАЧЕСТВУ УСЛУГ

ОТВЕТ НА НЕОБЪЕКТИВНУЮ ПРЕТЕНЗИЮ О ЯКОБЫ НЕНАДЛЕЖАЩИХ УСЛУГАХ В ОТЕЛЕ

По результатам рассмотрения Вашей претензии считаем необходимым пояснить следующее.

Вы были размещены в выбранном Вами и забронированном для Вас отеле «Kemal Bay Hotel» 5*****. Как сообщил в ответ на наше письмо туроператор ООО «Анекс Тур», который отвечал за качество приобретенных Вами туристских услуг, отель, условия проживания в нем, подготовка обслуживающего персонала соответствуют присвоенной «Kemal Bay Hotel» категории «пять звезд», что удостоверяется соответствующим сертификатом, выданным отелю Министерством по культуре и туризму Турецкой республики. Копия данного сертификата прилагается.

По обстоятельствам, изложенным в Вашей претензии (в номерах не убирались и не меняли бельё, питание не соответствовало санитарным нормам и было скудным, в барах не было достаточного ассортимента напитков, бассейны находились на ремонте либо не чистились и т.п.) мы запросили Туроператора, который обеспечивал предоставление забронированных Вами туристских услуг. Из полученного ответа следует, что, по мнению ответственных менеджеров Туроператора и отеля, Ваша жалоба во многом носит необъективный характер.

В период путешествия Вы не уведомляли ни нас или ни сотрудников Туроператора, ни администрацию отеля об обстоятельствах, ставших причиной Вашей жалобы. Тем самым Вы лишили нас и Туроператора возможности оперативно проверить основания Вашей жалобы и принять, при необходимости, своевременные меры, возможно удовлетворившие бы все вовлеченные в конфликт стороны. Сейчас же установить достоверность изложенных в Вашей претензии эпизодов уже не представляется для нас возможным.

Мы выражаем сожаление, что оказанные Вам услуги в период проживания в отеле «Kemal Bay Hotel» категории - 5***** не соответствовали Вашим субъективным ожиданиям и требованиям. Однако признать справедливость и правомочность Вашей претензии мы не можем.

Если у Вас имеются в наличии какие-либо дополнительные документальные доказательства понесённого Вами ущерба в результате предоставления в период отдыха услуг ненадлежащего качества, просим ознакомить с ними нашу организацию, что может служить причиной проведения нами дополнительной проверки по данным обстоятельствам.

Исходя из изложенного и отсутствия доказательства обстоятельств, на которые Вы ссылаетесь в претензии, мы не видим оснований для осуществления каких-либо компенсаций в Вашу пользу, так как наша компания, как Турагент, выполнила взятые на себя обязательства в полном объеме и надлежащим образом.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были заранее письменно проинформированы о том, что в случае обнаружения во время путешествия ненадлежащего исполнения или неисполнения заказанных услуг, Вам необходимо незамедлительно уведомить об этом нас или сотрудников Туроператора для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О НЕОБХОДИМОСТИ ОСВОБОЖДЕНИЯ НОМЕРА В ОТЕЛЕ В 12 ЧАСОВ

Мы понимаем, что требование администрации отеля к Вам освободить номер до 12 часов, с учетом того, что обратный рейс состоялся в 22-00, было сопряжено для Вас с определенными неудобствами.

Международное правило «Check out» или «расчетный час» устанавливает 12 часов дня в качестве единого расчетного часа во многих отелях мира, что обеспечивает гарантированное заселение вновь прибывших туристов. И это значит, что гость должен освободить номер до 12 часов дня последних суток проживания в отеле.

Мы хотим обратить Ваше внимание на то, что при заключении договора мы письменно информировали Вас об этих обстоятельствах. Также мы Вам сообщили, что администрация отеля по Вашей просьбе за отдельную плату и при наличии возможности может продлить время проживания в номере.

Мы не можем согласиться с Вашим утверждением о том, что Вами был оплачен весь последний день пребывания в отеле. В зависимости от расписания вылета рейсов первый день путешествия часто, а последний – всегда, – получаются неполными. Поэтому в соответствии со сложившейся международной и российской практикой при расчете стоимости услуг проживания туроператоры исходят не из числа дней или суммы часов путешествия, а из количества ночей, проведенных в отеле.

С учетом изложенного выше мы не видим оснований для удовлетворения Ваших требований о материальной компенсации по данным обстоятельствам.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ, СВЯЗАННУЮ С КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭКСКУРСИИ/УСЛУГ, ПРИОБРЕТЕННЫХ У ТРЕТЬИХ ЛИЦ

Мы сожалеем, что во время отдыха у Вас возникли проблемы.

В тоже время хотим отметить, что наша организация, как Турагент, и Туроператор несет ответственность за качество только тех услуг, которые Вы приобрели у нас на основании Договора о реализации туристского продукта, и указанных в выданном Вам ваучере.

Экскурсия, которую Вы самостоятельно приобрели у третьих лиц, и которая не была Вам предоставлена, не входила в состав комплекса туристских услуг, который Вы оплатили у нас для себя.

На основании изложенного выше, и в соответствии с нормами заключенного между нами Договора, мы считаем, что Ваши требования о компенсации стоимости экскурсии не подлежат удовлетворению.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что мы заранее, письменно информировать Вас при заключении с нами Договора об обстоятельствах и последствиях, связанных с приобретением Вами во время путешествия и по своей инициативе услуг у третьих лиц.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О НЕНАДЛЕЖАЩЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ СТРАХОВАНИЯ

По поводу обстоятельств, изложенных в Вашей претензии, мы можем предоставить следующие объяснения.

Медицинское страхование осуществляется на основании отдельного договора между туристом и страховой компанией и подтверждается страховым полисом, который выдает страховая компания.

Наше Турагентство содействовало заключению договора медицинского страхования между Вами и страховой компанией ОАО «РОСНО» (Российское страховое народное общество). Вам был выдан страховой полис, в котором изложены все правила, как им пользоваться в случае наступления страхового случая.

В соответствии с нормами российского законодательства и имеющимися между нами договорными обязательствами всю ответственность за качество предоставления услуг страхования и возмещение средств по страховым случаям несет страховая компания, в данном случае - ОАО «РОСНО».

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были заранее письменно информированы при заключении с нами договора об указанных выше обстоятельствах, связанных с медицинским страхованием.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О НЕВЫДАЧЕ/ЗАДЕРЖКИ В ВЫДАЧЕ ВЪЕЗДНОЙ ВИЗЫ

Мы сожалеем, что путешествие, которое Вы забронировали, не смогло состояться по причине не выдачи во время Вам визы консульством страны планируемого посещения.

Рассмотрев Вашу претензию, мы не можем согласиться с Вашим утверждением о том, что в не своевременном получении Вами визы, и как следствие этого – в ущербе, который Вы понесли по этой причине, - виновата наше Турагентство.

Виза – это разрешение суверенного государства на въезд на его территорию иностранного гражданина. Ни наше Турагентство, ни Туроператор не имеют возможности как-либо влиять на решение, принимаемое посольством или консульством иностранного государства. И более того, представительство иностранного государства не обязано кому-либо давать разъяснения по поводу того, почему им не была выдана виза иностранцу либо почему выдача визы была задержана. По тем данным, которые нам сообщил Туроператор, именно так и произошло.

Наше Турагентство может лишь оказывать содействие в надлежащей подготовке документов, необходимых для обращения за визой, и передаче этого пакета документов Туроператору. На этом основании услуга по получению визы является дополнительной, и ее суть состоит именно в оказании консультативно-информационных и курьерских услуг.

Мы хотим обратить Ваше внимание на то, что указанные выше обстоятельства следуют из норм заключенного между нами Договора о реализации туристского продукта. И Вы были добросовестно информированы нами по данным обстоятельствам до заключения с нами Договора. И Ваши утверждения о том, что Вы не были надлежащим образом информированы по обстоятельствам и ответственности сторон за выдачу виз, не соответствуют действительности.

В соответствии с нормами статьи 309 ГК РФ взятые на себя, как на Турагента, обязательства перед Вами нами были исполнены надлежащим образом в соответствии с условиями договора и требованиями закона.

Обращаясь к сути Вашей претензии, мы хотели бы отметить, что в соответствии с нормами права (например, см. ст. 56 ГПК РФ), каждая сторона должна доказать обстоятельства, на которые она ссылается в качестве обоснования своих требований. Доказательств наличия причинно-следственной связи между возникшими у Вас убытками и нашими действиями как Турагента, в претензии не приведено, и судя по всему, у Вас не имеется.

На основании изложенного выше, и в соответствии с нормами заключенного между нами Договора, мы считаем, что Ваше требование о компенсации стоимости тура, кото-

рым Вы не воспользовались по причине несвоевременного получения визы, не подлежит удовлетворению.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были проинформированы при заключении с нами Договора о том, что у Вас есть возможность приобрести страховой полис, которым были бы застрахованы Ваши расходы, связанные с отменой или прерыванием туристской поездки, в том числе, и по причине не выдачи Вам визы. Вы сознательно отказались от предложенной нами возможности, и тем самым осознанно взяли на себя все материальные риски, связанные с Вашими денежными потерями из-за невозможности совершить путешествие.

Раздел VI. СТАНДАРТНЫЕ ОТВЕТЫ НА ПРЕТЕНЗИИ В СВЯЗИ С НЕСЧАСТНЫМИ СЛУЧАЯМИ ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ О НЕСЧАСТНОМ СЛУЧАЕ ВО ВРЕМЯ ТРАНС- ФЕРА

Мы искренне сожалеем, что Ваш отдых оказался сопряжен с произошедшим несчастным случаем из-за дорожно-транспортного происшествия.

В соответствии с действующим российским законодательством, по вопросам компенсации медицинских расходов, связанных со страховым случаем в период пребывания за границей, Вам следует обращаться в страховую компанию. Соответствующий полис страховой компании был Вам выдан перед началом путешествия.

Как нам сообщил Туроператор, который отвечал за предоставленных Вам туристских услуг, организация, осуществлявшая трансфер, и сам Туроператор готовы рассмотреть и удовлетворить все Ваши финансовые претензии по возмещению ущерба, понесенного Вами в результате данного инцидента. Для решения этого вопроса просим предоставить в наше распоряжение соответствующие документы, фактически подтверждающие Ваши материальные требования.

Со своей стороны в качестве компенсации за причиненные неудобства руководством нашей компании было принято решение о предоставлении Вам скидки в размере 5% в случае бронирования Вами у нас следующего путешествия.

Если Вы согласны с нашими предложениями, то просим посетить наш офис и подписать с нами соглашение о досудебном урегулировании претензии.

ОТВЕТ-1 НА ТРЕБОВАНИЕ О ВОЗВРАТЕ СТОИМОСТИ ТУРА ПО ПРИЧИНЕ БОЛЕЗНИ ЛИБО НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ С ТУРИСТОМ

Мы сожалеем, что Вы не смогли осуществить путешествие *(были вынуждены прервать путешествие)* по причине внезапного заболевания и госпитализации *(смерти родственников, начала судебного преследования и т.п.)*.

Однако мы не можем согласиться ни с Вашим утверждением о том, что данные обстоятельства являются форс-мажорными, ни и с Вашими требованиями о возвращении Вам всей суммы, уплаченной за туристские услуги. Данные обстоятельства, как нам представляется, относятся к расторжению договора по инициативе туриста, а не к форс-мажорным событиям. При этом хотим заметить, что в случае форс-мажора стороны договора вообще освобождаются от каких-либо претензий друг к другу, то есть возврата денег вообще может не быть. С учетом норм российского законодательства и действующего между нами Договора возврат средств в Вашу пользу может быть осуществлен не на всю сумму стоимости путешествия, а только за вычетом наших фактически понесенных расходов. В соответствии с приложенной к письму калькуляцией эта сумма составляет 1.000 рублей.

Если Вы согласны с нашими предложениями, то просим подписать с нами соглашение о досудебном урегулировании претензии и направить этот документ в наш адрес.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были проинформированы при заключении с нами Договора о том, что у Вас есть возможность приобрести

страховой полис, которым были бы застрахованы Ваши расходы, связанные с отменой или прерыванием туристской поездки. Вы сознательно отказались от предложенной нами возможности, и тем самым осознано взяли на себя все материальные риски, связанные с Вашими денежными потерями из-за невозможности совершить путешествие.

ОТВЕТ-2 НА ТРЕБОВАНИЕ О ВОЗВРАТЕ СТОИМОСТИ ТУРА ПО ПРИЧИНЕ НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ С ТУРИСТОМ

Мы выражаем Вам соболезнование в связи с постигшим несчастным случаем, по причине которого Вы не смогли осуществить путешествие.

Однако мы не можем согласиться с Вашим требованием о том, что мы должны войти в Ваше положение и вернуть Вам всю сумму, уплаченную ими за туристские услуги. С учетом норм российского законодательства и действующего между нами Договора возврат средств в Вашу пользу может быть осуществлен не на всю сумму стоимости путешествия, а только за вычетом наших фактически понесенных расходов. Но с учетом того, что Вы сообщили о данных событиях после даты начала Вашего путешествия, то наша заявка Туроператору на бронирование услуг для Вас также была нами аннулирована уже после срока фактического начала путешествия. В этом случае, как нам сообщил Туроператор, его затраты по данной заявке составили 100% стоимости услуг.

Одновременно мы хотим обратить Ваше внимание на то, что Вы были проинформированы при заключении с нами Договора о том, что у Вас есть возможность приобрести страховой полис, которым были бы застрахованы Ваши расходы, связанные с отменой или прерыванием туристской поездки. Вы сознательно отказались от предложенной нами возможности, и тем самым осознано взяли на себя все материальные риски, связанные с Вашими денежными потерями из-за невозможности совершить путешествие.

**СОГЛАШЕНИЕ
О ДОСУДЕБНОМ УРЕГУЛИРОВАНИИ ПРЕТЕНЗИИ**

МЫ, ниже подписавшиеся:

Иванов Иван Иванович
(Ф.И.О. туриста полностью)

и

генеральный директор ООО « » Петров Петр Петрович
(должность и Ф.И.О. сотрудника турфирмы)

НАСТОЯЩИМ подтверждаем, что нами заключено мировое соглашение о досудебном урегулировании разногласий, возникших по основаниям жалобы И.И.Иванова от «12» мая 20__ г. по исполнению обязательств в рамках Договора № 15/09 от «23» апреля 20__ г.

В соответствии с достигнутой договоренностью по удовлетворению претензии турфирмой ООО « » возвращены И.И.Иванову часть денежных средств, полученных в счет оплаты услуг по указанному выше Договору, в сумме 2.000 (двух тысяч) рублей.

Я, Иванов Иван Иванович ,
(Ф.И.О. туриста полностью)

паспорт 45 64 111111 , выдан 30.12.1999 года ОВД «Теплый Стан» г.Москвы, к/п 222-333 ,

(серия, номер)

(когда, кем, код подразделения)

своей подписью удостоверяю, что денежную компенсацию в размере 2.000 (двух тысяч) рублей получил, дальнейших претензий к ООО « » по исполнению обязательств по Договору № 15/09 от «23» апреля 20__ года не имею.

И.И.Иванов

(Ф.И.О. туриста)
ная подпись)

(собственноруч-

Генеральный директор ООО « »
(должность и Ф.И.О. сотрудника турфирмы)

«18» мая 20__ года

м.п.

(подпись)

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ТУРИСТА В АВИАКОМПАНИЮ ИЗ-ЗА ЗАДЕРЖКИ РЕЙСА

Руководителю _____
(указать наименование авиакомпании и адрес ее места нахождения)
от _____
(Ф. И. О. полностью, адрес регистрации и номер телефона)

ПРЕТЕНЗИЯ

о выплате штрафа и компенсации убытков, причиненных задержкой рейса

«___» _____ 20__ года я полностью оплатил и приобрел авиабилет(ы) на рейс № _____ по маршруту _____, за который(е) я заплатил _____ (_____) рублей. Тем самым в соответствии с п.2 ст.786 ГК РФ, п.1. ст.105 Воздушного кодекса РФ и п.44 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей (введены приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82) я заключил с Вашим предприятием договор воздушной перевозки пассажира(ов).

Вылет рейса № _____ должен был состояться в ____ часов ____ минут по местному времени «___» _____ 20__ года. Этот факт подтвержден оформленным(и) авиабилетом(ами).

«___» _____ 20__ года вылет рейса не состоялся. Он был отложен до ____ часов ____ минут «___» _____ 20__ года. Этот факт подтвержден отметкой авиакомпании/аэропорта назначения на бланке(ах) авиабилета(ов).

Полностью оплатив стоимость услуг по договору воздушной перевозки, я свои обязательства перед Вашей авиакомпанией добросовестно выполнил. Однако Ваше предприятие в нарушение статьи 4. Федерального закона № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителя» не исполнило обязательства в части срока договора.

В соответствии с нормами статьи 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик должен выплатить штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, что в моем случае составляет _____ (_____) рублей.

При любой задержке вылета рейса авиационный перевозчик согласно требованиям пункта 99. Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей обязан бесплатно организовать для пассажиров строго определенный набор услуг, что Вашим предприятием выполнено не было. Так как задержка вылета рейса составила более _____ часов, то мне пришлось за свой счет оплатить: услуги по хранению моего багажа - _____ рублей; междугородний телефонный разговор с целью сообщить семье о задержке рейса - _____ рублей; междугородний телефонный разговор с целью сообщить в туристское агентство о задержке рейса и вынужденном изменении сроков пребывания на отдыхе - _____ рублей; приобретение прохладительных напитков – _____ рублей; обед в ресторане - _____ рублей; проезд на такси из аэропорта в гостиницу и обратно - _____ рублей; проживание в гостинице - _____ рублей; приобретение лекарств от головной боли и для понижения давления - _____ рублей. Тем самым из-за задержки рейса мне были причинены прямые убытки в сумме _____ рублей.

Вариант №1.

Кроме того, по причине просрочки доставки меня к месту отдыха я понес также следующие прямые убытки: из-за сокращения времени проживания в отеле на _____ сутки - _____ рублей; отмена оплаченной экскурсии, которой я не смог

воспользоваться из-за просрочки в доставке - _____ рублей, и того в сумме _____ рублей.

Вариант №2.

Кроме того, по причине просрочки доставки меня в пункт назначения я не смог воспользоваться заранее приобретенной перевозкой из г. _____ к месту своего проживания, при этом мои прямые убытки после сдачи ранее купленных проездных билетов и приобретения новых составили - _____ рублей.

На основании статей 4, 15 и 29 ФЗ «О защите прав потребителей», статьи 120 Воздушного кодекса РФ и статьи 15 ГК РФ

ПРОШУ:

1. Уплатить мне в добровольном порядке в соответствии с уведомлением об ограничении ответственности за просрочку в доставке пассажиров, содержащимся в моем авиабилете, штраф за просрочку в размере _____ рублей.

2. Возместить причиненные мне из-за задержки рейса прямые убытки в сумме _____ рублей.

В случае неудовлетворения моих законных требований я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявлением о принудительном взыскании штрафа и убытков.

Кроме того, я буду просить суд на основании статьи 13 ФЗ «О защите прав потребителей» и статьи 151 ГК РФ взыскать с Вашего предприятия компенсацию за причиненный мне моральный вред, который нанесла мне задержка рейса по вине Вашего предприятия. Учитывая последствия причиненных мне физических и нравственных страданий, я оцениваю их в _____ рублей.

В случае отказа выполнить мои законные требования, при рассмотрении моего иска в суде, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия штраф в доход государства в соответствии с пунктом 6 статьи 13 ФЗ «О защите прав потребителей» за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Приложения:

1. Копия авиабилета.
2. Копия счета за хранение багажа.
3. Копия счета за междугородние телефонные разговоры.
4. Копия кассового чека за приобретение прохладительных напитков.
5. Копия счета за обед в ресторане.
6. Копия счета за проезд на такси.
7. Копия счета за проживание в гостинице.
8. Копия кассового чека на приобретение лекарств.
9. Копия справки из туристского агентства о стоимости проживания в отеле и оплаченной экскурсии.
10. Копия справки о возврате ранее приобретенных проездных билетов.
11. Копия вновь приобретенных проездных документов.

«__» ____ 20__ года

подпись

Ф.И.О.

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ТУРИСТА В АВИАКОМПАНИЮ ИЗ-ЗА НЕПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕСТА НА РЕЙСЕ

Руководителю _____
(указать наименование авиакомпании и ее адрес места нахождения)
от _____
(Ф. И. О. полностью, адрес регистрации и номер телефона)

ПРЕТЕНЗИЯ

о выплате штрафа и компенсации убытков, причиненных непредоставлением места на рейсе

«___» _____ 20__ года я полностью оплатил и приобрел авиабилет(ы) на рейс № _____ по маршруту _____, за который(е) я заплатил _____ (_____) рублей. Тем самым в соответствии с п.2 ст.786 ГК РФ, п.1. ст.105 Воздушного кодекса РФ и п.44 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей (введены приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82) я заключил с Вашим предприятием договор воздушной перевозки пассажира(ов).

Полностью оплатив стоимость услуг по договору воздушной перевозки, я свои обязательства перед Вашей авиакомпанией добросовестно выполнил. Однако Ваше предприятие в нарушение статьи 4. Федерального закона № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителя» не исполнило обязательства в части срока договора.

Вылет рейса № _____ должен был состояться в __ часов __ минут по местному времени «___» _____ 20__ года. Этот факт подтвержден оформленным(и) авиабилетом(ами). При регистрации на рейс представителем авиакомпании было заявлено, что на моем рейсе свободных мест уже нет и мне придется ждать другого рейса № _____, который вылетел в «___» часов «___» _____ 20__ года. Перерыв в перевозке составил «___» часов (дней). В нужный мне пункт назначения я попал только «___» _____ 20__ года в «___» часов. Задержка составила _____ часов (дней). Этот факт подтвержден отметкой авиакомпании/аэропорта назначения на бланке(ах) авиабилета(ов).

В соответствии с нормами статьи 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик должен выплатить штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, что в моем случае составляет _____ (_____) рублей.

Из-за просрочки доставки меня к месту назначения я понес следующие прямые убытки: **Вариант №1.**

из-за сокращения времени проживания в отеле на _____ сутки - _____ рублей; отмена оплаченной экскурсии, которой я не смог воспользоваться из-за просрочки в доставке - _____ рублей, и того в сумме _____ рублей.

Вариант №2.

я не смог воспользоваться заранее приобретенной перевозкой из г. _____ к месту своего проживания, при этом мои прямые убытки после сдачи ранее купленных проездных билетов и приобретения новых составили - _____ рублей.

При перерыве в перевозке по вине перевозчика согласно требованиям пункта 99. Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей авиационный перевозчик обязан бесплатно организовать для пассажиров строго определенный набор услуг, что Вашим предприятием выполнено не было. Так как перерыв в перевозке составил более _____ часов, то мне пришлось за свой счет оплатить: услуги по

хранению моего багажа - _____ рублей; междугородний телефонный разговор с целью сообщить семье о задержке в прибытии - _____ рублей; междугородний телефонный разговор с целью сообщить в туристское агентство о задержке в прибытии и вынужденном изменении сроков пребывания на отдыхе - _____ рублей; приобретение прохладительных напитков – _____ рублей; обед в ресторане - _____ рублей; проезд на такси из аэропорта в гостиницу и обратно - _____ рублей; проживание в гостинице - _____ рублей; приобретение лекарств от головной боли и для понижения давления - _____ рублей. Тем самым из-за задержки рейса мне были причинены прямые убытки в сумме _____ рублей.

На основании статей 4, 15 и 29 ФЗ «О защите прав потребителей», статьи 120 Воздушного кодекса РФ и статьи 15 ГК РФ

ПРОШУ:

1. Уплатить мне в добровольном порядке в соответствии с уведомлением об ограничении ответственности за просрочку в доставке пассажиров, содержащимся в моем авиабилете, штраф за просрочку в размере _____ рублей.

2. Возместить причиненные мне из-за перерыва в перевозке прямые убытки в сумме _____ рублей.

В случае неудовлетворения моих законных требований я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявлением о принудительном взыскании штрафа и убытков.

Кроме того, я буду просить суд на основании статьи 13 ФЗ «О защите прав потребителей» и статьи 151 ГК РФ взыскать с Вашего предприятия компенсацию за причиненный мне моральный вред, который нанесла мне задержка рейса по вине Вашего предприятия. Учитывая последствия причиненных мне физических и нравственных страданий, я оцениваю их в _____ рублей.

В случае отказа выполнить мои законные требования, при рассмотрении моего иска в суде, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия штраф в доход государства в соответствии с пунктом 6 статьи 13 ФЗ «О защите прав потребителей» за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Приложения:

1. Копия авиабилета.
 2. Копия счета за хранение багажа.
 3. Копия счета за междугородние телефонные разговоры.
 4. Копия кассового чека за приобретение прохладительных напитков.
 5. Копия счета за обед в ресторане.
 6. Копия счета за проезд на такси.
 7. Копия счета за проживание в гостинице.
 8. Копия кассового чека на приобретение лекарств.
 9. Копия справки из туристского агентства о стоимости проживания в отеле и оплаченной экскурсии.
 10. Копия справки о возврате ранее приобретенных проездных билетов.
 11. Копия вновь приобретенных проездных документов.
- «__» ____ 20__ года _____

подпись

Ф.И.О.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы).

Критерии оценки:

Критерии оценки качества выполнения практической работы:

Оценка «5». Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работают полностью самостоятельно: подбирают необходи-

мые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

Оценка «4». Практическая работа выполняется учащимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата (перестановка пунктов плана при разработке тура).

Студенты используют указанные преподавателем источники знаний, Работа показывает знание учащихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

Оценка «3». Практическая работа выполняется и оформляется учащимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу студентов. На выполнение работы затрачено много времени. Студенты показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при защите работы.

Оценка «2» выставляется в том случае, когда студенты не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны по причине плохой подготовки.

Список рекомендуемой литературы:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. - М.: КНОРУС, 2011. - 288 с.
2. Буйленко В. Ф. Туризм: учебник/В. Ф. Буйленко. -Ростов н/Д.: Феникс, 2010. - 411с.
3. Рындач М. А. Основы туризма: учебное пособие. -М.: Дашков и К, 2012.-204 с.
4. Долженко Г. П. Основы туризма: учебное пособие. - Ростов н/Д.: Феникс, 2012. - 320 с.
5. Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.

Раздел 3 Организация сопровождения туристского маршрута

Тема 3.4 Проведение туристского маршрута

Практическое занятие № 5 (8 часа) Составление и разработка программы внутреннего туристского маршрута» (на выбор)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания структуры туристского продукта и этапы создания туристского продукта.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- виды туризма;
- специфику туристского продукта;
- поставщиков услуг;
- правила организации туристских поездок, экскурсий.

уметь:

- производить выборку необходимой информации;

- разрабатывать туристский продукт, тур;
- организовывать движение группы по маршруту.

Перечень необходимых средств обучения: вербальные, учебные пособия, каталоги, буклеты, выход в Интернет, учебно-методический комплекс.

Генерализация туристского продукта – это процесс отбора и обобщения содержания и свойств компонентов и работ при включении их в пакет туристского обслуживания в соответствии с целевой или тематической направленностью конкретного тура и возможностями их поставщиков или исполнителей.[

При разработке тур продукта следует соблюдать главный принцип – цель путешествия.

Технология разработки тура включает следующие этапы:

1. Маркетинговые исследования (выявление потенциальных возможностей и формирование тура):

а) ПЭСТ анализ (политические, экономические, социальные, технологические силы);

б) ПНВУ (преимущества, недостатки, возможности, угрозы);

в) сегментация рынка (мотивация, цели) – «название тура».

2. География маршрута (перспективное планирование тура):

- выявление ресурсно-технического обеспечения тура (основные и дополнительные объекты показа, транспорт, питание, размещение);

- тип маршрута (линейный, радиальный, кольцевой).

3. Договорный этап (заключение договоров с партнерами). На этом этапе происходит определение партнёра или поставщика услуг. В договоре указывают: предмет договора, основные условия, права и обязанности поставщика, ответственность сторон, порядок расчётов, юридические адреса сторон, форс-мажор.

Договор с гостиничным предприятием должен содержать:

- стоимость номеров, их бронирование;
- скидки;
- условия размещения;
- график заездов;
- материальная ответственность.

Договор с предприятием питания включает:

- количество одновременно обслуживающих туристов;
- регулярность и величина питания;
- примерные цены;
- материальная ответственность.

4. Информационно-методическое обеспечение тура:

а) составление карточки транспортного маршрута;

б) описание маршрута (вербальное описание, условия приема и обслуживания);

в) график движения по маршруту (расписание);

г) документ «Условия приема и обслуживания туристов».

Условия о размещении: какие номера, комнаты или каюты, сколько человек может проживать, санитарно-бытовое обслуживание – наличие канализации, прачечных, душ или ванны в номерах.

Условия питания: ресторан, кафе, буфет – адрес и отдаленность от места проживания, план питания.

Программа туристско-экскурсионного, культурно-досугового обслуживания: дни обслуживания, перечень тем экскурсий и мероприятий, продолжительность экскурсий в астрономических часах, стоимость экскурсий):

- карта-схема маршрута;
- справочные материалы по маршруту;

- различная информация для составления памятки для туристов, выезжающих за границу, памятка для менеджера;

- описание технологических особенностей тура (прививка от СПИДа, малярии, азиатская гостиница, Диснейленд и т.д.);

- памятки о сроках подачи заявок (на авиабилеты, проживание, питание, скидки на группу);

- заявка бронирования тура (дата, № заказа, ответственное лицо, название тура, информация о туристах русский и латинский вариант, № заграничного и российского паспорта, транспорт, время, рейс, класс, возможные изменения, страна, город, дата прибытия и убытия, гостиница, название, класс, тип номеров, питание, экскурсии);

- информационный листок, в котором содержится следующая информация:

- 1) маршрут – экскурсия, тип маршрута, транспорт, размещение, продолжительность, краткое описание;

- 2) пакет услуг;

- 3) дополнительная информация.

5. Расчет стоимости путевок и выпуск к реализации (калькуляция). Стоимость путевки рассчитывается следующим образом:

- транспортные услуги – внутри маршрутный транспорт, трансфер (доставка туристов от места сбора группы к терминалу основного перевозчика), экскурсии;

- проживание (стоимость умножается на ночи);

- питание;

- зарплата (гиды, экскурсоводы, руководитель группы);

- отчисления во внебюджетные фонды (26% страховые взносы и сбор на страхование от несчастных случаев);

- экскурсионное обслуживание;

- билеты на культурно-развлекательные программы;

- накладные расходы (10 - 20%);

- итого затрат;

- начисление прибыли (10 – 40%);

- начисление НДС на сумму затрат и прибыли;

- стоимость путевки вместе с НДС.

6. Продвижение тура на рынок (инструменты продвижения)

- реклама (каталоги, брошюры, наружная реклама, реклама в СМИ, в пункте продажи);

- стимулирование продаж (различные материалы для прямой почты, проспекты по конкретному направлению – метод поддержки);

- связи с общественностью (оформление пресс-релизов и публикаций отдаются в информационные службы, комитеты);

- пресс-конференции и пресс-демонстрации;

- иллюстративные рассказы с описанием – имиджевая статья;

- презентации;

- ознакомительные туры;

- выставки, ярмарки, научно-практические конференции;

- различные видеофильмы.

7. Этап реализации путевок (формирование агентской цепи).

Содержание задания:

Изначально тема разработки зависит от цели разрабатываемого путешествия. Например, целью разрабатываемого путешествия могут быть:

- отдых;

- познавательный интерес;

- спорт;

- оздоровление, лечение;
- деловые интересы;
- хобби;
- праздники, фестивали, конкурсы;
- рыбалка, охота;
- коммерческий интерес;
- учеба, наука;
- природа, экология;
- религия, духовные учения;
- приключения и т.д.

Определив цель путешествия, студент может увязать её с каким-либо географическим районом, объектом туризма и выбрать вид путешествия (поход, экскурсия, стационарный отдых, пляжный отдых и т.д.)

Рекомендации по выполнению заданий:

План разработки тура

1. Собрать краткую географическую характеристику района путешествия (географическое положение, территориальная принадлежность, климат, природа, ресурсы и т.д.).
2. Краткая историческая справка (происхождение местности, важнейшие события, роль в международной истории и др.)
3. Указать сезонность путешествия (круглогодичный, сезонный маршрут, предпочтительное время для путешествия).
4. Выбрать форму участия в путешествии (индивидуальный, групповой, семейный).
5. Указать возраст туристов, для которых разработан тур (детский, молодежный, зрелый, смешанный)
6. Указать продолжительность путешествия (от 1 суток до 6 месяцев).
7. Выяснить возможность выбора способов передвижения по пути к месту начала путешествия, а также все виды транспорта, которые могут быть предоставлены туристу во время тура (авиационный, железнодорожный, водный, автомобильный, конный, велосипедный, а также канатная, монорельсовая дороги, дирижабль, воздушный шар и др.).
8. Выбрать формы проживания в месте отдыха или путешествия (гостиница, motel, кемпинг, пансионат, турбаза, приют, хостел и т.д.)
9. Составить интересную и разнообразную программу путешествия, включая досуговые развлечения. В качестве основной программы путешествия может быть осмотр исторических достопримечательностей; лечение грязями, водами; обучение иностранным языкам; изучение ремесел, обычаев и т.д.)
Досуговые развлечения предполагают:
 - посещение кинотеатров, концертных залов;
 - посещение выставок, вернисажей, галерей;
 - участие в праздниках, шоу, дискотеках;
 - посещение спортивных комплексов, тренажерных залов, бассейнов, теннисных кортов;
 - экскурсии;
 - катание на лодках, яхтах, сёрфинге, водных лыжах и др.;
 - посещение заповедников, зоопарков;
 - посещение казино, залов игровых автоматов, компьютерных центров и др.;
10. Составить анимационную программу (для пляжного отдыха).
11. Придумать краткую и содержательную рекламу тура, отображающую основное содержание и особенность данного путешествия, например: «Мы предлагаем Вам

увлекательное....»

Требования к результатам работы: письменная работа.

Текст тура должен быть представлен в печатном виде, объемом 5 – 10 листов формата А4, с титульным листом, оформленным по установленным колледжем требованиям.

Работа по желанию студента может быть оформлена вырезками из журналов, газет, фотографиями, рисунками, схемами.

Титульный лист, тексты работы должны быть скреплены или прошиты, страницы пронумерованы.

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы).

Критерии оценки:

Критерии оценки качества выполнения практической работы:

1. Актуальность темы и предлагаемых решений, реальность, практическая направленность и значимость работы.
2. Объем и полнота разработок, самостоятельность, законченность, подготовленность к опубликованию.
3. Уровень творчества, оригинальность раскрытия темы, подходов, предлагаемых решений.
4. Аргументированность решений, подходов, выводов, полнота библиографии
5. Оформление, соответствующее стандартным требованиям.

Оценка «5». Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

Оценка «4». Практическая работа выполняется учащимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата (перестановка пунктов плана при разработке тура).

Студенты используют указанные преподавателем источники знаний, Работа показывает знание учащихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

Оценка «3». Практическая работа выполняется и оформляется учащимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу студентов. На выполнение работы затрачено много времени. Студенты показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при защите работы.

Оценка «2» выставляется в том случае, когда студенты не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны по причине плохой подготовки.

Критерии защиты практической работы.

Защита практической работы «Разработка тура» проводится на уроке – конференции по следующим критериям:

1. Качество доклада: композиция, полнота представления работы, подходов, результатов; убедительность и убежденность.
2. Объем и глубина знаний по теме, эрудиция, межпредметные связи.

3. Культура речи, манера, использование наглядности, чувство времени, удержание внимания аудитории.

4. Ответы на вопросы: полнота, аргументируемость, дружелюбие, стремление использовать ответы для успешного раскрытия темы и сильных сторон работы.

5. Деловые и волевые качества докладчика: ответственность решения, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, доброжелательность, контактность.

Список рекомендуемой литературы:

1. Методическое пособие по выполнению практической работы «Разработка тура»
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. - М.: КНОРУС, 2010. - 288 с.
3. Буйленко В. Ф. Туризм: учебник/В. Ф. Буйленко. -Ростов н/Д.: Феникс, 2010. - 411с.
4. Рындач М. А. Основы туризма: учебное пособие. -М.: Дашков и К, 2012.-204 с.
5. Долженко Г. П. Основы туризма: учебное пособие. - Ростов н/Д.: Феникс, 2012. - 320 с.

Интернет-ресурсы:

1. www.world-tourism.org - сайт Всемирной туристской организации
2. www.gks.ru - сайт Государственного комитета по статистике России
3. www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
4. www.rha.ru - сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА)
5. www.russiatourism.ru - сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России (Ростуризм):
6. www.tour-olimp.ru
7. www.tia.ru -сайт Туристского информационного агентства
8. www.russiatourism.ru -официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
9. www.tourbus.ru -сайт информационно-аналитического журнала «Турбизнес»
10. www.hott.ru – поиск туров
11. www.tyru.ru - поиск туров
12. www.novgorod.ru – историческая и культурная информация, прогноз погоды, путеводитель по городу, размещение, расписания, новости и многое другое.
13. www.adm.nov.ru – официальный сайт администрации Великого Новгорода.
14. www.velikiynovgorod.ru – информационное агентство «Великий Новгород.ру». Информация о деловой, политической и общественной жизни Новгородского региона.
15. www.veliky-novgorod.ru – виртуальный путеводитель по Великому Новгороду. Все о Великом Новгороде, его истории и инфраструктуре.
16. www.soros.novgorod.ru/projects/Toolkit/toolkit.htm – история археологических открытий. Знакомство с основными группами инструментов древних славян.
17. www.novgorod.ru/city/history/zodchestvo/ – научно-популярный сайт. Посвящен Новгородскому музею народного деревянного зодчества «Витославицы».
18. www.arc.novgorod.ru – знакомит со статьями и исследованиями, связанными с археологией и историей Новгорода.
19. www.novgorod.ru/city/history/kolokola/– сайт Валдайского музея колоколов.
20. www.geraldika.ru/region/53 – информация о гербе и флаге Великого Новгорода, символике Новгородской области.
21. www.novgorod.forest.ru – сайт «Леса Новгородчины».

Периодические издания

1. Золотой глобус:
2. Вестник национальной академии туризма
3. Туристический олимп
4. Российская газета

- 5. Гео
- 6. GeoTRAVEL
- 7. Вокруг света
- Вояж и отдых

Раздел 3 Организация сопровождения туристского маршрута

Тема 3.6 Отчетная документация туристских услуг

Практическое занятие № 6 (8 часов). Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор).

Цель практического занятия:

- закрепить умение формирования технологической карты экскурсии

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- контролировать наличие туристов;
- оформлять отчёт о туристской поездке;

Перечень необходимых средств обучения: вербальные, учебные пособия, каталоги, буклеты, выход в Интернет, учебно-методический комплекс.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

Содержание задания:

- разработать экскурсионную программу с оформлением необходимых документов

Рекомендации по выполнению заданий:

Разработать экскурсионную программу в соответствии со следующим примерным планом по выбранному маршруту (маршрут выбирают сами студенты):

Введение

Схема маршрута

Маршрут экскурсии

Технологическая карта экскурсии

I этап Петербургская застава (Кордегардия)

II этап Церковь Троицы Живоначальной

III этап Церковь Сошествия Святого Духа

IV этап Церковь апостолов Петра и Павла в

Кожевниках

V этап Церковь Николы Белого

VI этап Покровский собор и Церковь Покрова

VII этап Церковь Симеона Богоприимца

VIII этап река Гзень

Заключение

Список использованных источников

Приложение:

Паспорт объекта

Портфель экскурсовода

МАРШРУТ ЭКСКУРСИИ (ПРИМЕР)

Участки (этапы) перемещения по маршруту	Места остановок	Объект показа	Про-дол- житель- ность	Основное со- держание ин- формации	При- меча- ние
1	Ул. Большая Санкт-Петербургская	Петербургская застава (Кордегардия)	10 мин.	-история создания -описание - назначение	
2	Ул. Духовская	Комплекс Свято-Духового монастыря (Церковь Троицы Живоначальной)	10 мин.	- происхождение названия улицы - описание и назначение объекта	
3	Ул. Духовская	Комплекс Свято-Духового монастыря (Церковь Сошествия Святого Духа)	10 мин.	- описание и назначение объекта	
4	Ул. Бредова -Звериная	Церковь апостолов Петра и Павла в Кожевниках	10 мин.	- происхождение названия улицы - происхождение, история возникновения - архитектура	

5	Ул. Бредова -Звериная	Комплекс Нико- ло-Бельского монастыря (Церковь Нико- лы Белого)	10 мин.	- происхожд- ение, - история воз- никнове-ния - архитектура	
6	Ул. Бредова -Звериная	Комплекс Зве- рина монастыря (Собор Покрова, церковь Покро- ва)	10 мин.	- происхожд- ение, - история воз- никнове-ния - архитектура	
7	Ул. Бредова -Звериная	Комплекс Зве- рина монастыря (Церковь Си- меона Богопри- имца)	10 мин.	- происхожд- ение, - история воз- никнове-ния - архитектура	
8	Набережная реки Гзень	Река Гзень	10 мин.	описание	

ПАСПОРТ ОБЪЕКТА (ПРИМЕР)

ПЕТЕРБУРГСКАЯ ЗАСТАВА (КОРДЕГАРДИЯ)

ПЕТЕРБУРГСКАЯ ЗАСТАВА (КОРДЕГАРДИЯ)

- Название объекта** - Кордегардия. Каменный караульный дом на Санкт-Петербургской заставе Новгорода построен в 1778 по типовому проекту и перестроен в 1834 г. Название не изменялось.
- Историческое событие, которое связано с памятником** – Построенное в стиле классицизма здание служило местом пребывания караульных, которые охраняли границы Санкт-Петербурга.
- Место нахождение** – г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д. 20
- Подъезд к памятнику** – автобусы №1, №6, №8, 8а, №16
- Дата сооружения** - Здание построено в 1834 году.
- Автор объекта** – Ф. Рерберг
- Из каких материалов изготовлен:** камень
- Источник сведений:**
– Кушнир И.И. Архитектура Новгорода-1982-144
– Н.Н. Кузьмина, В.А. Попов. Архитектурное наследие В.Новгорода и Новгородской обл-каталог - Спб. Лирики Росси, 2009
- Сохранность объекта:** Объект культурного наследия, сохранившийся с 19в, планируется выставиться на торги в соответствии с программой приватизации государственного имущества Новгород-

ской области. Сейчас на Большой Санкт-Петербургской улице сохранилась лишь половина комплекса.

10. Охрана памятника находится под охраной

11. Дата составления карточки: 16 марта 2014 г.

12. Составители: студенты группы № 21411, Гуманитарно-экономического колледжа НОВГУ, Рогозина Ксения, Антонова Виктория



ПЕТЕРБУРГСКАЯ ЗАСТАВА
КОНЕЦ 19 в.



КОРДЕГАРДИЯ

НАЧАЛО 20 в.



КОРДЕГАРДИЯ
НА УЛИЦЕ БОЛЬШОЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЙ
ВО ВРЕМЯ ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙ-
НЫ



г. Новгород, Ленинградская улица.

КОРДЕГАРДИЯ НА
УЛИЦЕ БОЛЬШОЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЙ

ПОСЛЕ ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ

Требования к результатам работы: групповая письменная работа.

По результатам проделанной работы составляется учебно-методическое пособие по теме экскурсии

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы по каждому объекту отдельно)

Критерии оценки:

Оценка «5». Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

Оценка «4». Практическая работа выполняется учащимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата (перестановка пунктов плана при разработке тура).

Студенты используют указанные преподавателем источники знаний, Работа показывает знание учащихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

Оценка «3». Практическая работа выполняется и оформляется учащимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу студентов. На выполнение работы затрачено много времени. Студенты показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при защите работы.

Оценка «2» выставляется в том случае, когда студенты не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны по причине плохой подготовки.

Критерии защиты практической работы:

Защита практической работы проводится на выездном уроке – конференции по следующим критериям:

1. Качество доклада: композиция, полнота представления работы, подходов, результатов; убедительность и убежденность.
2. Объем и глубина знаний по теме, эрудиция, межпредметные связи.
3. Культура речи, манера, использование наглядности, чувство времени, удержание внимания аудитории.
4. Ответы на вопросы: полнота, аргументируемость, дружелюбие, стремление использовать ответы для успешного раскрытия темы и сильных сторон работы.
5. Деловые и волевые качества докладчика: ответственность решения, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, доброжелательность, контактность.

Список рекомендуемой литературы:

1. Методическое пособие по выполнению практической работы «Разработка тура»
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. - М.: КНОРУС, 2010. - 288 с.
3. Буйленко В. Ф. Туризм: учебник/В. Ф. Буйленко. -Ростов н/Д.: Феникс, 2011. - 411с.

4. Рындач М. А. Основы туризма: учебное пособие. -М.: Дашков и К, 2012.-204 с.
5. Долженко Г. П. Основы туризма: учебное пособие. - Ростов н/Д.: Феникс, 2010. - 320 с.

6. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской Деятельности. – М.: КНОРУС, 2011. – 288 с.

1.Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.

Интернет-ресурсы:

1. www.world-tourism.org - сайт Всемирной туристской организации
2. www.gks.ru - сайт Государственного комитета по статистике России
3. www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
4. www.rha.ru - сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА)
5. www.russiatourism.ru - сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России (Ростуризм):
6. www.tour-olimp.ru
7. www.tia.ru -сайт Туристского информационного агентства
8. www.russiatourism.ru -официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
9. www.tourbus.ru -сайт информационно-аналитического журнала «Турбизнес»
10. www.hott.ru – поиск туров
11. www.tyru.ru - поиск туров
12. www.novgorod.ru – историческая и культурная информация, прогноз погоды, путеводитель по городу, размещение, расписания, новости и многое другое.
13. www.adm.nov.ru – официальный сайт администрации Великого Новгорода.
14. www.velikiynovgorod.ru – информационное агентство «Великий Новгород.ру». Информация о деловой, политической и общественной жизни Новгородского региона.
15. www.veliky-novgorod.ru – виртуальный путеводитель по Великому Новгороду. Все о Великом Новгороде, его истории и инфраструктуре.
16. www.soros.novgorod.ru/projects/Toolkit/toolkit.htm – история археологических открытий. Знакомство с основными группами инструментов древних славян.
17. www.novgorod.ru/city/history/zodchestvo/ – научно-популярный сайт. Посвящен Новгородскому музею народного деревянного зодчества «Витославицы».
18. www.arc.novgorod.ru – знакомит со статьями и исследованиями, связанными с археологией и историей Новгорода.
19. www.novgorod.ru/city/history/kolokola/– сайт Валдайского музея колоколов.
20. www.geraldika.ru/region/53 – информация о гербе и флаге Великого Новгорода, символике Новгородской области.
21. www.novgorod.forest.ru – сайт «Леса Новгородчины».

Раздел 3 Организация сопровождения туристского маршрута

Тема 3.6 Отчетная документация туристских услуг

Практическое занятие № 7 (6 часов). Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута

Цель практического занятия: закрепить навыки составления отчетной документации ГТГ

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

– правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

уметь:

– оформлять отчет о туристской поездке;

Перечень необходимых средств обучения: вербальные, учебные пособия, каталоги, буклеты, выход в Интернет, учебно-методический комплекс.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

В последнее десятилетие качество представляемых в МКК всех уровней отчетов о туристских походах заметно снизилось. Во многих случаях отчеты не отвечают требованиям, предъявляемым к этим документам. Далеко не всегда по таким отчетам можно составить представление о действиях и реальной квалификации группы. Некачественные отчеты не могут использоваться при подготовке маршрутов, что ведет к старению информации, хранящейся в библиотеках, и может существенно повлиять на безопасность походов.

В то же время МКК всех уровней снизили требования при рассмотрении отчетов. Нередко выдаются справки о зачете похода по отчетам, в которых техническое описание сводится к развернутому календарному плану похода. Крайне редки случаи возвращения некачественных отчетов на доработку.

Эта ситуация, сложившаяся из-за ухудшения экономической обстановки в стране в прошлое десятилетие в нынешних условиях не может считаться нормальной. В то же время ухудшение качества отчетов, особенно поступающих на соревнования различных рангов из низовых МКК, во многом объясняется отсутствием доступных руководящих и методических материалов. Данная инструкция призвана восполнить указанный пробел.

Отчет о туристском походе – это документ, по которому МКК определяет квалификацию группы, оценивает действия туристов на маршруте и грамотность тактических решений. На основании отчетов МКК решает вопрос о зачете похода и присвоения разрядов. На основе отчетов судейские коллегии проводят соревнования по туризму.

Отчеты – основной источник информации о районе путешествия. По информации, содержащейся в них туристы готовятся к походам. По данным из отчетов МКК решает, соответствует ли сложность заявленного маршрута квалификации (возможностям) группы. Библиотека туристских отчетов служит информационной основой работы маршрутных, кадровых, видовых и прочих комиссий федераций туризма.

Основная задача туристского отчета – передать максимум достоверной полезной информации о районе путешествия и о конкретных препятствиях. В нем должны быть сведения о путях сообщения с районом похода, особенностях организации передвижения, заповедниках и пограничных зонах, естественных препятствиях, климатических особенностях и др. Отчет должен рассказать о том, как действовала группа и содержать рекомендации для последующих путешествий.

Содержание задания:

1. Подготовить отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута (на выбор)

Рекомендации по выполнению заданий:

ИНСТРУКЦИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТЧЕТОВ О ТУРИСТСКИХ ПОХОДАХ, ПУТЕШЕСТВИЯХ, СПОРТИВНЫХ ТУРАХ.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ТУРИСТСКОМУ ОТЧЕТУ.

1.1. Отчет должен содержать только достоверную информацию.

Отчет должен однозначно отвечать на вопрос: где и как пролегал маршрут, как действовала группа при его прохождении.

Отчет помимо чисто технических описаний должен содержать впечатления (эмоции) участников группы по поводу района, нитки маршрута и пройденных препятствий.

4.2 Отчет о туристском походе может быть письменным или устным. Представление письменного отчета обязательно для походов 4-6 к.с., а также для походов участвующих в соревнованиях по туризму. В остальных случаях для походов 1-3 к.с. форму отчета, его объем и содержание устанавливает МКК при рассмотрении заявочных материалов, учитывая новизну, и наличие информации по данному району в библиотеке МКК. Решение МКК записывается в маршрутной книжке. Раздел «Дневник и техническое описание похода» обязателен для всех отчетов.

4.3. Вместе с отчетом в МКК представляются маршрутная книжка с отметками о прохождении пунктов маршрута и отметками ПСС. В отчете, в разделе «Паспорт маршрута», приводится ксерокопия (постранично) маршрутной книжки (маршрутный лист), полностью заполненной соответствующими отметками, (сообщениями в КСС, выпускающей МКК). Копия маршрутной книжки представляется как раздел отчета, а не отдельным документом. Записки, снятые с перевалов или других ключевых пунктов маршрута. Почтовые квитанции об отправке контрольных телеграмм, другие документы, подтверждающие прохождение маршрута. Заполненные справки о зачете путешествия установленного образца на всех участников.

4.4. Устный отчет производится руководителем и участниками группы на заседании МКК. При этом представляются документы, перечисленные в п.4.3, фотографии, видеоматериалы и др., а также карты и схемы маршрута. Устный отчет строится по разделам письменного (см.5.)

4.5. Письменный отчет должен выполняться машинописным (компьютерным) способом, иметь сквозную нумерацию страниц, иметь картонный, лидериновый и т.д. переплет. Содержание письменного отчета см. раздел 5.

4.6. фотографии и зарисовки, входящие в отчет должны характеризовать сложные участки маршрута и действия группы на них, обеспечивать последующим группам ориентирование на местности, отображать природу и достопримечательности района. На фотографиях наносится пройденный и рекомендуемый маршрут, а также выделяются опасные зоны. Фотографии должны иметь сквозную нумерацию и В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ подписи позволяющие опознать отображенный объект без обращения к тексту отчета. В тексте отчета должны быть ссылки на фотографии и другой иллюстрированный материал.

4.7. к отчету прилагается обзорная карта (схема) района похода с нанесенным маршрутом, запасными вариантами, направлениями движения и возможной эвакуации, а также места ночлегов с указанием их порядковых номеров и дат, и основных препятствий. Карта дополняется эскизами или крупномасштабными схемами сложных маршрутов, с указаниями маршрута, ориентиров и точек фотосъемки.

Для походов со значительными перепадами высот, водных и спелеопоходов составляется профиль маршрута (высотный график).

В отчетах о водных походах приводятся лоции с указанием препятствий и их ориентиров, схемы препятствий с нанесением пути прохождения, мест страховки и швартовки.

В отчетах о спелеопоходах приводятся топографические материалы по подземным полостям.

В отчетах об автомотопоходах указываются пункты возможной заправки и ремонта транспортных средств.

2. СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА

Текстовая часть должна содержать разделы, указанные в «Типовой форме и содержании отчета о туристском походе, путешествии и спортивном туре» (см. Приложение I).

2.1. Титульный лист (см. Приложение).

2.2. Содержание (Оглавление).

2.3. Справочные сведения о походе.

Указываются название проводящей организации, страна, республика, город, вид туризма, категория сложности похода, протяженность и сроки похода, номер маршрутной книжки и сведения о полномочиях МКК. Далее следует подробная нитка маршрута, определяющие препятствия, список группы с указанием года рождения, туристского опыта и обязанностей в группе, а также адреса для консультаций.

2.4. общегеографическая и туристская характеристика района похода.

Включает географическое положение района, его туристские возможности, варианты подъезда и отъезда, характеристика транспортных средств (в том числе стоимость проезда и расписание движения транспорта), аварийные и запасные варианты данного маршрута, сведения о медицинских пунктах, торговых точках, расположении пограничных и заповедных зон, порядок получения пропусков в зоны ограниченного допуска, адреса и телефоны соответствующих организаций, дислокацию и адреса ПСС и ПСО, наиболее интересные природные и исторические объекты, климатические и иные характеристики маршрута.

2.5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОХОДА.

Описываются особенности предпоходной подготовки и тренировки, особенности выбранного маршрута, обоснования для выбора основного и запасного вариантов, организация забросок, причины изменения первоначального плана похода. Раздел должен ответить на вопрос, почему был выбран именно этот маршрут; насколько удачным оказался первоначальный план похода. В этом разделе приводится в виде таблицы реальная и отдельно заявленная нитка маршрута в форме удобной для сравнения. Приводятся основные сведения, РАСКРЫВАЕМЫЕ ЗАТЕМ В РАЗДЕЛЕ «ДНЕВНИК И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ МАРШРУТА» .

Рекомендуемые графы: День пут., Дата. Участок маршрут., протяженность (км). Чистое ходовое время. Определяющие препятствия на участке. Метеоусловия. Перепад высот (для горных походов). В конце указывается суммарная длительность, протяженность перепад высот. Для походов в горах дается высотный график, а для водных – профиль маршрута.

2.6. ДНЕВНИК И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ МАРШРУТА.

Основной раздел маршрута, из-за которого собственно и составляется отчет. Без этого раздела отчет не может рассматриваться МКК.

Описание маршрута разбивается по дням, что и отражено в названии раздела. В заголовке каждого дня указывается дата, день пути, участок маршрута, километраж, перепад высот, чистое ходовое время в часах и метеоусловия в течение дня. Образец заглавия приведен в Приложении I.

В тексте указывается объект (пункт) к которому стремится группа ориентиры и направление движения. Описания участков дается в строгой последовательности, указываются характеристики преодолеваемого участка (препятствия), время движения, используемая техника и тактика, опасные участки, способы страховки.

Для облегчения работы над отчетом удобно пользоваться при составлении описаний следующей схемой:

СХЕМА ОПИСАНИЯ ЛОКАЛЬНОГО ПРЕПЯТСТВИЯ (на примере перевала)

1. Название, категория сложности (высота), характеристика склонов (берегов), где расположен, какие долины, ледники и т.д. соединяет.

2. Откуда виден, где находится, ориентиры для поиска.
3. Характеристика (описание) перевального взлета, опасные участки.
4. Действия группы, страховка, ходовое время, возможные варианты.
5. Описание седловины.
6. Вид с перевала.
7. Рекомендации для идущих в обратном направлении.
8. Характеристика (описание) противоположного склона.
9. Действия группы на спуске, страховка, ходовое время, возможные варианты.
10. Рекомендации для идущих в обратном направлении.
11. Общее время движения, выводы, рекомендации по снаряжению и страховке.
12. Места возможных ночлегов.

См. также приложение II.

СХЕМА ОПИСАНИЯ ПРОТЯЖЕННОГО ПРЕПЯТСТВИЯ (на примере долины)

1. Указать конечную цель (ориентир) движения, например локальное препятствие (перевал, переправа) к которой идет группа и место его нахождения.
2. Указать ориентиры, направление движения, точки с которых видны ориентиры или цель движения.
3. Характеристика пути к избранной цели (дорога, тропа, лес, осыпь и т.д.)
4. Движение группы от ориентира к ориентиру с указанием времени движения, характеристикой препятствий и действий группы, страховка, опасные места.
5. Общее время движения.
6. Места возможных ночевки.
7. Рекомендации для идущих в обратном направлении.

2.7. МАТЕРИАЛЬНОЕ ОСНАЩЕНИЕ ГРУППЫ.

Приводится перечень специального снаряжения, особенности личного и общественного снаряжения и комментарии к ним. Здесь же дается расчет веса рюкзака.

2.8. СМЕТА ПОХОДА,

Приводится стоимость проезда, проживания, питания и все прочие расходы. Даются рекомендации по снижению расходов.

2.9. ИТОГИ, ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ,

В этом разделе подводятся итоги и делаются выводы о достижении поставленных целей. Анализируется правильность тактических решений, нитки и графики маршрута, даются рекомендации по прохождению и изменению маршрута и отдельным препятствиям.

ПРИЛОЖЕНИЕ I. ТИПОВАЯ ФОРМА И СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА О ТУРИСТСКОМ ПОХОДЕ, ПУТЕШЕСТВИИ, СПОРТИВНОМ ТУРЕ.

1. Титульный лист. (см. Приложение I)
2. Содержание (оглавление)
3. Справочные сведения о походе.
 - 3.1. Проводящая организация (наименование адрес, телефон, факс, e-mail, www)
 - 3.2. Страна, республика, край, область, район, подрайон, массив (место проведения)
 - 3.3. Общие справочные сведения о маршруте.

Вид туризма	Категория сложности похода	Протяженность активной части похода (км)	Продолжительность		Сроки проведения
			общая	ходовая часть	

- 3.4. Подробная нитка маршрута.

3.5. Определяющие препятствия маршрута (перевалы, траверсы, вершины, каньоны, переправы, пороги, растительный покров, болота, осыпи, пески, снег, лед, водные участки и т.д.), представленные по форме:

Вид препятствий	Категория трудности	Длина препятствий (для протяженных)	Характеристика препятствия (характер, высота, новизна, наименование и т.д.)	Путь прохождения (для локальных препятствий)

3.6. Список группы.

3.7. Ф.И.О., адрес, телефон, e-mail, руководителя и участников.

3.8. Адрес хранения отчета, наличие видео и киноматериалов.

3.9. Поход рассмотрен МКК _____

4. Общегеографическая и туристская характеристика района.

4.1. Географическое положение и туристские особенности района.

4.2. Варианты подъезда и отъезда.

4.3. Аварийные выходы с маршрута и его запасные варианты.

4.4. Характеристика средств передвижения, особенности погодных условий и другая характерная для данного вида туризма информация.

4.5. Расположение пограничных зон, заповедников, порядок получения пропусков, дислокация ПСО, медучреждений и другие полезные данные.

4.6. Перечень наиболее интересных природных, исторических и др. объектов (занятий) на маршруте.

5. Организация похода.

5.1. Цели и задачи маршрута. Тренировка, выбор маршрута. Тактические идеи, новизна.

5.2. Изменение маршрута и их причины.

5.3. График движения.

Оформлять в виде таблицы, кратко приводя основные сведения, раскрываемые в разделе «Техническое описание прохождения группой маршрута». Рекомендуемые графы: Дни пути. Дата. Участок пути (от-до). Протяженность в км. Чисто ходовое время. Определяющие препятствия на участке. Метеоусловия.

6. Дневник и техническое описание маршрута.

Основной раздел в отчете, без которого он не подлежит рассмотрению в МКК.

6.1. техническое описание прохождения группой маршрута.

Сложные участки: перевалы, пороги, переправы, места со сложным ориентированием и т.п. – описываются более подробно с указанием повременных интервалов их прохождения и действия группы на них. Особой внимание следует уделять описанию мер по обеспечению безопасности на маршруте, экстремальным ситуациям. Текст «Техническое описание прохождения группой маршрута» должен быть «привязан» к тексту «Графика движения» через даты и дни пути.

6.2. Потенциально опасные участки (препятствия, явления) на маршруте.

Техническое описание разбивается по дням пути. В заголовки каждого дня указывается: Дата, день пути, участок маршрута, километраж, перепады высот, чистое ходовое время в часах и метеоусловия в течение дня (см. Приложение II).

7. Материальное обеспечение группы.

8. Стоимость проживания, питания, снаряжения, средств передвижения.

9. Итоги, выводы и рекомендации по прохождению маршрута.

10. К отчету прилагается обзорная и подробная карта маршрута с указанием запасных вариантов и аварийных выходов, фотографии определяющих препятствий, подтверждающие прохождение их группой (все фотографии должны иметь нумерацию, привязку к тексту п.6 и подписи, позволяющие опознать изображенный объект без обращения

к тексту), паспорта локальных препятствий, пройденных впервые. Для создания банка данных маршрутов и упрощения обмена информацией рекомендуется кроме письменного отчета в МКК предоставлять отчет, выполненный (желательно с картами, фото и т.п.) на CD-диске (дискете) в одном из форматов pdf, html, rtf, doc текстовом формате).

ПРИЛОЖЕНИЕ II. ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ.

ОТЧЕТ

о (вид туризма) туристском походе
_____ категории сложности по (географический район)
совершенном группой туристов (город, коллектив)
в период с _____ по _____ 200__ года.

Маршрутная книжка № _____
Руководитель группы _____
Адрес, телефон, e-mail руководителя

Маршрутно-квалификационная комиссия _____ рассмотрела отчет и считает, что поход может быть зачтен всем участникам и руководителю _____ категорией сложности.

Отчет хранить в библиотеке _____

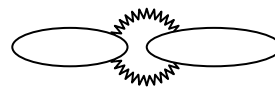
Город _____ 200__ г.

Приложение №2.

ЗАГЛАВИЕ ХОДОВОГО ДНЯ. (пример)

22.08.04.

день 6



р.Субаши – пер. Джикаугенкез (IA, 3520, сн-ос.) – ледник Кынгырсырт 0 урочище
Джылысу – поляна Эммануэля

13 км

+1020 м

6 часов 30

минут

-320 м

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы)

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится за работу, выполненную полностью, без недочетов, с грамотно сформулированными выводами.

Оценка «4» ставится за выполненную полностью работу, но при наличии в ней не более: одной негрубой ошибки или двух недочетов или не полностью сформулированных выводов.

Оценка «3» ставится при выполнении 60% работы или двух грубых ошибок.

Оценка «2» ставится, когда работа выполнена менее 60% или имеются 3 и более грубые ошибки.

Список рекомендуемой литературы:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.

2. Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

Иванова Н. В. Спортивно-оздоровительный туризм: учебное пособие для бакалавров / Н. В. Иванова. – М.: Дашков и К, 2016. – 256 с.

Дополнительные источники:

- 1.Александрова А. Ю. Структура туристского рынка / А.Ю.Александрова; Ком. по туризму Правительства Москвы, МГУ им. М.В. Ломоносова. - М.: Пресс-Соло, 2002. - 382с.
2. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. / В. А. Алексунин – М., 2002.- 614 с.
3. Бабкин А.В. Специальные виды туризма / А. В. Бабкин – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 252с.
4. Биржаков М. Б. Аналитическая записка. Состояние и проблемы туризма в Российской Федерации / Под ред. М.Б. Биржакова и В.И. Никифорова — СПб.: Невский Фонд, 2004. - 82 с.
5. Биржаков М. Б. Введение в туризм. – Издание 9-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.
6. Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в социально-культурном сервисе / В.В. Богалдин-Малых. – М., 2004. - 560 с.
7. Дурович А. П. Маркетинговые исследования в туризме / А. Дурович. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2008. - 384 с.
8. Зорин И.В. Туристский терминологический словарь: Справочно-методическое пособие. / И.В Зорин, В.А. Квартальнов. - М. Советский спорт - 1999. – 664 с.
9. . Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2010. – 288 с.
10. Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.
11. Мазаев А.И. Праздник как социально-художественное явление / А. И. Мазаев // Опыт историко-теоретического исследования. - М.: Наука, 1978. - 392 с.
12. Христов Т. Т. Религиозный туризм / Т. Т. Христов. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 288с.
13. Хуусконен Н.М. Практика экскурсионной деятельности./ Н.М Хуусконен, Т.М. Глушанок. - СПб.: «Издательский дом Герда», 2006. — 208 с.
14. Щетинина Е. Б. Социальное проектирование туристической активности: Автореф. дис. канд. наук; Социологические науки: 22.00.04 / Сарат. гос. техн. ун-т. – Саратов, 2001. – 17с.

Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателями:

1 Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся

2 Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]