

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САЯНСКИЙ ТЕХНИКУМ СТЭМИ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

**ПМ 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ  
ТУРИСТОВ**

Наименование специальности:

**43.02.10 Туризм**

Квалификация выпускника

**Специалист по туризму**

2018г.

Рассмотрена  
на заседании педагогического  
совета

Протокол № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Утверждаю  
Директор ЧОУ ПО СТЭМИ

\_\_\_\_\_/М.Н. Соболев/  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» разработана на основе примерной программы профессионального модуля Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального СПО 43.02.10 «Туризм»

Организация-разработчик: ЧОУ ПО «СТЭМИ»

Разработчики: Меркулова Елена Анатольевна, преподаватель ПО «СТЭМИ»

ЧОУ, Граф Светлана Владимировна преподаватель ЧОУ ПО «СТЭМИ»

Рабочая программа рекомендована методическим советом ЧОУ ПО «СТЭМИ»

## **СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ**

### **1.1. Область применения примерной программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

### **1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студентов в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта 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;
- 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;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;

- организовывать досуг туристов;
- 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;

**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;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки

**1.3. Освоение программы учебной дисциплины способствует формированию общих и профессиональных компетенций:**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2.	Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3.	Координация и контроль действия туристов на маршруте
ПК 2.4.	Обеспечение безопасности туристов на маршруте
ПК 2.5.	Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной
ПК 2.6.	Оформление отчётной документации о туристской поездке
ОК 1.	Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявление к ней устойчивого интереса
ОК 2.	Организация собственной деятельности, определение методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества
ОК 3.	Решение проблемы, оценка риска и принятие решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществление поиска, анализа и оценки информации, необходимой для решения профессиональных задач, профессиональное и личностное развитие
ОК 5.	Использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6.	Работа в коллективе и команде, обеспечение её сплочения, эффективное общение с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Постановка цели, мотивация деятельности подчинённых, организация и контроль их работы с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельное определение задачи профессионального и личностного развития, занятие самообразованием, осознанное планирование повышения квалификации
ОК 9.	Готовность к смене технологий в профессиональной деятельности

#### **1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 402 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студентов– 258 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студентов– 172 часов;

самостоятельной работы студентов – 86 часов;

учебной и производственной практики – 144 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ОП.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ»

### 2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика, часов	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося, часов В т.ч. курсовая работа, часов	Учебная	Производственная
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 2.1 2.6 ОК 1-9	МДК. 02.01. Технология и организация сопровождения туристов	138	92	50	-	46	36	36
ПК 2.1.- 2.6. ОК 1-9	МДК. 02.02. Организация досуга туристов	120	80	56	-	40	36	36
	<b>Всего:</b>	<b>258</b>	<b>172</b>	<b>106</b>	<b>-</b>	<b>86</b>	<b>72</b>	<b>72</b>



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>МДК 02.01. Технология и организация сопровождения туристов</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Организация туристской деятельности	<b>Содержание</b>	6	2
	1. Понятие, сущность и особенности туристского рынка. Социально-экономические условия развития въездного и выездного туризма.		
	2. Роль въездного и выездного туризма.		
	3. Въезд иностранных граждан в Российскую Федерацию. Выезд граждан Российской Федерации за рубеж. Место России в международном туризме. Основные показатели развития туризма в России.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	1. Проверка правильности заполнения туристических документов		
	2. Выявление и подбор оптимального туристского продукта		
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Реферат: 1. Туристские возможности родного края. 2. Условия развития туризма. 3. Виды и формы туризма. Внутренний и международный туризм. 4. Национальный туризм. Активный и пассивный туризм. Плановый туризм	12	
	<b>Содержание</b>	6	2
	1. Потребители туристских услуг		
	2. Стратегия обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах		
	3. Составление и проведение инструктажа по технике безопасности		
	<b>Практические занятия</b>	8	
	3. Составление проекта программы обслуживания		

	4.	Разработка рекламных материалов туристского продукта		
	5.	Проверка правильности заполнения туристских документов		
	6.	Проведение инструктажа туристов перед поездкой		
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий		6	
<b>Тема 1.3.</b> Правила организации туристских поездок, экскурсий	<b>Содержание</b>		6	
	1.	Положение об организации и проведению туристских походов экспедиций и экскурсий. Инструкция по организации и проведению туристских походов и экскурсий (путешествий) с учащимися общеобразовательных школ и профессиональных училищ, воспитанниками детских домов и школ-интернатов, студентов	2	
	2.	Правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных автобусных туров		
	3.	Порядок организации, реализации и осуществления автобусных экскурсионных туров, специфику данных туров, основные обязанности и ответственность туроператоров, турагентов и туристов Особенности обучения некоторых категорий актива. Ознакомление инструктора с учебной группой.		
	<b>Практические занятия</b>		6	
	7.	Проверка готовности туристского оборудования и транспортных средств перед поездкой (выходом на маршрут)		
	8.	Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения		
	9.	Разработка модели организации туристических поездок и экскурсий с группой туристов		
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. 1. Особенности обучения некоторых категорий актива. 2. Учебная работа инструктора		4	
	1.	Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании	6	2
<b>Тема 1.4</b> Правила проведения инструктажа туристской группы (проведение инструктажа туристов на русском и иностранном язы	2.	Порядок проведения инструктажа соблюдении правил туристской группы.		
	3.	Инструктаж перед проведением туристского похода, экскурсии. на русском и иностранном языке. Инструктаж во время проведения туристского похода, экскурсии(правила посещения достопримечательностей), экспедиции. на русском и иностранном языке		
	<b>Практические занятия</b>		2	

	10	Изучение прав и обязанностей участников похода, экскурсии		
		<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Реферат: 1. Требования безопасности перед проведением туристских маршрутов 2. Требования безопасности во время туристских маршрутов 3. Требования безопасности в аварийных ситуациях <b>4. Требования безопасности по окончании туристских маршрутов</b>	8	
<b>Тема 1.5.</b> Специфика организации и проведения туристских походов различной категории сложности	<b>Содержание</b>		6	2
	1.	Типология туристских походов. Региональные особенности организации спортивных походов.		
	2.	Подготовка и разработка маршрута. Нормативные требования по технической сложности, предъявляемые к походам различных категорий сложности		
	3.	Комплектование и подготовка группы к походу. Организация питания в турпоходе		
	4.	Контроль наличия туристов. Оформление заявочных и маршрутных документов.		
	5.	Материально-техническое обеспечение похода. Страхование туристов.		
	6.	Правила составления отчётов по итогам туристского похода		
	<b>Практические занятия</b>		8	
	11	Составление и проведение инструктажа по технике безопасности		
	12	Оформление «памятки» для туриста		
	13	Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.		
	14	Составление и разработка программы внутреннего туристского маршрута» (на выбор)		
	<b>Самостоятельная работа</b> Изучение конспектов лекций		4	
<b>Тема 1.6.</b> Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация сопровождения туристов	<b>Содержание</b>		6	2
	1.	Воздушный транспорт в туристских перевозках. Воздушный транспорт и его опасности. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте.		
	2.	Автотранспорт в туризме. Документационное обеспечение автобусных туров. Паспорт туристского автобусного маршрута. Городской транспорт и его опасности. Работа руководителя группы автобусного маршрута.		
	3.	Железнодорожные путешествия. Железнодорожный транспорт и его опасности.		

		Работа руководителя группы на железнодорожном маршруте.		
	4.	Организация теплоходных прогулок и круизов. Работа руководителя туристской группы на теплоходных прогулках и круизах		
	5.	Экзотические средства передвижения		
	6.	Роль руководителя группы в оценке готовности транспортных средств при выходе на маршрут		
	<b>Практические занятия</b>		6	2
	15.	Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности.		
	16.	Разработка экскурсионной программы с использованием информационных источников		
	17.	Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности		
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашних заданий. Подготовка тем для обсуждения: 1. Организация перевозки пассажиров и их багажа в легковых таксомоторах 2. Специальные автобусные маршруты 3. Автобусы по индивидуальным заказам для выполнения перевозок 4. Правила перевозок и тарифов морского транспорта		4	
Тема 1.7. Обеспечение безопасности туристов на маршруте	<b>Содержание</b>		4	
	1.	Физическая и материальная безопасность туристов. Безопасность туристов в труднодоступных регионах		
	2.	Экстремальный отдых и безопасность туристов. Обеспечение безопасности в экстремальных ситуациях		2
	3.	Инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия. Организация безопасного движения на маршруте		
	<b>Практические занятия</b>		6	2
	18	Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии		
	19	Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций		
	<b>Самостоятельная работа</b> Изучение конспектов лекций по пройденным темам.		4	

<b>Тема 1.8.</b> Оказание доврачебной медицинской помощи на маршруте.	<b>Содержание</b>		2	2
	1.	Медицинское обеспечение турпохода. Принципы комплектования походной аптечки		
	2.	Предупреждение и лечение заболеваний. Оказание экстренной помощи при различных травмах		
	<b>Практические занятия</b>		8	2
	20	Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута		
	21	Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций»		
	22	Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута		
	23	Оценка качества навыков оказания первой медицинской помощи туристу		
	<b>Самостоятельная работа</b> Изучение конспектов лекций по пройденным темам.		4	
	<i>Дифференциальный зачет</i>		4	
<b>Итого по курсу</b>		<b>138</b>		
<b>МДК 02.02 Организация досуга туристов</b>				
<b>Тема 2.1.</b> <b>Организация досуга в туризме</b>	<b>Содержание</b>		8	2
	1. Цели и задачи дисциплины. Предмет и объект изучения дисциплины «Организация досуга туристов».			
	2. Анимация в туризме. Функции туристского аниматора.			
	3. Виды анимации как элементы анимационных программ			
	4. Классификация туристов. Особенности работы с туристами разных категорий.			
	5. Технология создания и реализации анимационных программ			
	6. Трудограмма аниматора. Модель специалиста туранимации.			
	<b>Практические занятия</b>		22	
	1.Тренинг «Досуговая деятельность»			
	2.Традиционные праздники стран мира			
	3.Деловая игра «я-инвестор»			
	4.Содержание культурного досуга, его типология и функции			
	5. Разработка анимационной программы			
	6.Разработка проекта создания анимационной службы			

	7 Контроль качества услуг.		
	8 Отражение национального колорита в анимационных программах		
	9 Правила составления отчетов по итогам туристической поездки .		
	<b>Самостоятельная работа</b> Самостоятельная работа предусматривает сбор и обработку полученной в ходе лекционных и практических занятий информации. Подготовка докладов по следующим темам: 1. Туристские объекты. 2. Тематические парки. 3. Роль музеев в индустрии туризма. 4. Роль спортивных сооружений в индустрии туризма. 5. Роль клубов и игровых залов в индустрии туризма. 6. Роль предприятий общественного питания в индустрии туризма.	20	
<b>Тема 2.2</b> <b>Анимационная программа</b> <b>и формы организации</b>	<b>Содержание</b>	8	2
	1. Формы анимации, основанные на местном фольклоре и национальном культурном наследии.		
	2. Анимация в деловой деятельности. Музейная, экскурсионная и аттрактивная анимация.		
	3. Анимация исторических личностей. Анимация городских памятников и статуй.		
	4. Анимационная деятельность в ресторанном сервисе.		
	5. Создание сценической обстановки, световое и звуковое оформление.		
	<b>Практические занятия</b>	12	
	1. Социально-культурные характеристики аудитории при проектировании досуговых программ		
	2. Разработка сценария. Оформление режиссерской документации, обеспечивающей анимационную программу.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	15	
Самостоятельная работа предусматривает сбор и обработку полученной в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку докладов по следующим темам:			
1. Виды анимационных программ.			
2. Роль аниматоров в организации и реализации анимационных программ.			
3. Технологический процесс создания анимационных программ.			
4. Организация зрелищно-игровых и конкурсных анимационных программ.			
5. Роль театральных, концертных и кинозалов и индустрии туризма.			

Тема 2.3 Контроль качества предоставляемых услуг	Содержание		8	2
	1.	Стандартизация в туризме и гостиничном обслуживании.		
	2.	Сертификация в туризме		
	3.	Показатели качества в туризме и гостиничном обслуживании		
	Практические занятия		16	
	3	Этапы разработки и проведения анимационной программы		
	4.	Организация питания в гостиницах и туристских комплексах		
	5.	Памятка по обязанностям и ответственности руководителя учреждения в области охраны жизни и здоровья обучающихся		
	6.	Контроль качества предоставляемых услуг туристу		
	Самостоятельная работа Изучение конспектов лекций		5	
Тестирование			2	
Дифференциальный зачет			4	
Всего по МДК			120	
Всего по модулю			258	

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, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

**Технические средства обучения:** мультимедийный проектор, компьютер.

#### **Оборудование кабинета:**

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов)

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм - Герда, С-Пб., 2015
2. Биржков М.Б., Казаков Н.П., Безопасность в туризме. –«Изд. дом Герда», СПб, 2015.
3. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Н.Ю. Веселова, Н.В. Иванова, Н.А. Малышина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — 978-5-4488-0191-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>
4. Гаранин *Н. И.* Менеджмент туранимации в туркомплексах . М., 2010.
5. Гальперина Т.И. Актерское мастерство в деятельности менеджера туристской анимации – М. РИБ «Турист» 2009.
6. Жарков А.Д., Чижиков В.М. Культурно-досуговая деятельность. - М., 2014.
7. Квартальнов В.А. Туризм - Финансы и статистика; М., 2008.
8. Коструб А.А. Медицинский справочник туриста. М., 2008.
9. Курило Л.В. Теория и практика анимации – М. «Советский спорт», 2014
10. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2008.
11. Овчаров О.А. Туристский комплекс России. М., 2009.
12. Организация туристской индустрии: учебное пособие / Ю.А. Матюхина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012.-304 с.- (ПРОФИЛЬ).
13. Приезжаева Е.М. Социально-культурная анимация в туризме. УМП М., РМАТ, 2014
14. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме; учебное пособие/ Третьякова Т.Н.- М.: Издательский центр «Академия», 2008

##### **Дополнительные источники:**

1. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник. М.: РМАТ, 2010.
2. Кусков А.С. Основы туризма : учебник.- М.: КНОРУС, 2008. – 400с.
3. Туристская игротка / под ред. Ю.С. Константинова. – М.: Владос, 2010.



4. Профессиональные журналы: «Ресторанный бизнес», «Ресторанные ведомости», «Современный ресторан», «Ресторан и гостиница» «Отель», «Пять звезд».

5. Шабицкий В.В. Режиссура малых форм / В.В. Шабицкий. – Челябинск: Изд-во РИО КИЦНКК, 2009.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Туристический портал: Всё о туризме. Форма доступа: [www.topturizm.ru](http://www.topturizm.ru)
2. Туристический информационный сайт: Туризм и путешествия. Форма доступа: [www.travelgroup.ru](http://www.travelgroup.ru)
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. Форма доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
4. Официальный сайт Всемирной туристической организации. Форма доступа: [www.unwto.org](http://www.unwto.org).
5. <http://www.acase.ru>
6. <http://www.hotel.uralregion.ru>
7. <http://www.hoteline.ru>
8. <http://www.goste.ru>
9. <http://www.hotelcentr.ru>
10. <http://www.hotelkosmos.ru> и другие

### **3.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение программы модуля базируется на изучении общепрофессиональной дисциплины Организация туристской индустрии, с остальными общепрофессиональными дисциплинами и профессиональными модулями освоение модуля может проводиться параллельно. Реализация программы модуля предполагает итоговую (концентрированную) производственную практику. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) является освоение междисциплинарных и учебной практики.

При проведении практических занятий в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

При работе над курсовой работой (проектом) обучающимся оказывается консультационная помощь.

### **3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие средне-специального или высшего профессионального образования по специальности туристского направления, соответствующей профилю модуля «Предоставление услуг по сопровождению туристов»,
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы,

- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

### **Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой**

- Дипломированные специалисты с высшим профессиональным образованием - преподаватели междисциплинарных курсов
- Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.
- Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Проверка документов, необходимых для выхода на маршрут;	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
	Определение особых потребностей туристской группы или индивидуального туриста;	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
	Проверка готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках; использование приёмов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов	Организация движения группы по маршруту; принятие эффективного решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействие со службами	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.

на маршруте.	быстрого реагирования; организация досуга туристов.	
ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контроль наличия туристов; обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации.	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Контроль качества предоставляемых услуг размещения и питания; контроль качества предоставляемых услуг экскурсионных и сопутствующих услуг; оценка качества туристского и гостиничного обслуживания туристов.	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Оформление и проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут; оформление отчёта о туристской поездке.	Оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях. Оценка защиты домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Активность, инициативность в процессе освоения программы модуля	Социологический опрос. Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Эффективность и качество выполненной самостоятельной работы.	Социологический опрос. Наблюдение и оценка на практических занятиях, при

		выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Участие в конкурсах профессионального мастерства, выставках-ярмарках, мастер-классах и т.п.	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Систематичность в изучении дополнительной, справочной литературы, периодических изданий по профессии	Анализ библиотечного формуляра обучающегося, оценка результатов самостоятельной работы
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Результативность организации собственной деятельности для выполнения профессиональных задач	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Адекватный выбор методов и способов решения профессиональных задач;	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Точность подбора критериев и показателей оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Обоснованность принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях;	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Адекватность использования нескольких источников информации для решения профессиональных задач, включая электронные;	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности.	Своевременность решения профессиональных задач на основе самостоятельно найденной информации с использованием ИКТ;	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Результативность использования различных информационных источников	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по

	с использованием ИКТ;	учебной и производственной практикам
	Качество оформления результатов работы с использованием ИКТ;	Оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Ясность и аргументированность изложения собственного мнения	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Правильность выбора стратегии поведения при организации работы в команде	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Результативность взаимодействия с коллегами, руководством, потребителями	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Адекватность оценки и анализа эффективности и качества результатов работы членов команды (подчиненных)	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Результативность внеаудиторной самостоятельной работы при изучении профессионального модуля;	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
	Верность выбора способов коррекции результатов собственной деятельности;	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Систематичность в изучении дополнительной, справочной литературы, периодических изданий в области профессиональной деятельности;	Анализ библиотечного формуляра обучающегося, оценка результатов самостоятельной работы Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам.
Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных	Участие в мероприятиях военно-патриотической, спортивной направленности	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной

профессиональных знаний (для юношей).		практикам. Анкетирование.
	Адекватность решения ситуационных задач, возникающих в ходе военных сборов, полученным профессиональным знаниям и компетенциям	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практикам.

## **Вопросы к зачету**

1. Технология и организация обслуживания клиента на этапе реализации тура.
2. Документационное обеспечение туриста на туристский маршрут (на примере любого тура, выбранного обучающимся самостоятельно).
3. Организация обслуживания туристской группы (или индивидуальных туристов – на выбор обучающегося) железнодорожных туров: встреча-проводы, этапы обслуживания на маршруте по пути следования.
4. Документационное обеспечение туриста железнодорожных туров: формирование списка документов туристов и руководителя туристских групп на маршрут; содержание памятки туриста на ж/д маршрут.
5. Правовые обязанности руководителя группы ж/д туров; ответственность за качество обслуживание и безопасность.
6. Проблемные ситуации при обслуживании туристов на железнодорожных маршрутах; пути их решения (на примере конкретной ситуации).
7. Этапы обслуживания туристов на авиационном маршруте: функции туристской фирмы.
8. Документационное обеспечение туриста авиационных туров: формирование списка документов туристов; содержание памятки туриста на авиационный маршрут (на конкретном примере).
9. Этапы обслуживания туристов на авиационном маршруте: функции авиационной компании.
10. Документационное обеспечение туристов для прохождения таможенного и пограничного контролей (на конкретном примере).
11. Особенности обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: родителей с детьми.
12. Документационное обеспечение туристов с детьми и детей без сопровождения на зарубежный авиационный тур (на конкретном примере).
13. Особенности обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с животными). Документационное обеспечение туристов с животными на зарубежный авиационный тур (на конкретном примере).
14. Особенности обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с ограниченными возможностями.
15. Документационное обеспечение туристов с ограниченными возможностями на зарубежный авиационный тур (на конкретном примере).
16. Особенности обслуживания туристов на авиамаршрутах: сервис в аэропорту и на борту воздушного лайнера.
17. Содержание памятки туриста о предоставлении сервисных услуг в аэропорту и на борту воздушного лайнера (на конкретном примере в зависимости от класса салона самолета).
18. Этапы сопровождения туристов автотуров по России.
19. Документационное обеспечение туристов и руководителя группы на автобусные туры по России (на конкретном примере).
20. Особенности зарубежных автотуров и обеспечение безопасности туристов на маршруте.
21. Содержание памятки туриста на зарубежный автобусный тур (на конкретном примере).
22. Особенности организации перевозок туристов водным транспортом на круизных маршрутах по России.
23. Формирование программы обслуживания туристов в зависимости от цели путешествия и категории туристов (на конкретном примере на выбор обучающегося).
24. Сервисные услуги на морских лайнерах, особенности предоставления их туристам.
25. Документационное обеспечение туристов на морских круизах (на примере конкретного круизного маршрута).
26. Виды и формы экскурсионного обслуживания. Роль экскурсовода и руководителя группы. на экскурсии

27. Документационное обеспечение экскурсантов и экскурсовода на маршруте. Содержание памятки экскурсанта(на конкретном примере экскурсии разной классификации \_ на выбор обучающегося).
28. Организация бронирования, приема и размещения в гостинице туристов по предварительному бронированию и без предварительного бронирования.
29. Содержание заявки на бронирование. Список документов туриста, необходимых для обслуживания в дестинации.
30. Порядок предоставления услуг питания для туристских групп в зависимости от цели путешествия (на конкретном примере на выбор обучающегося).
31. Формирование схемы для туристских групп в зависимости от цели путешествия (на конкретном примере на выбор обучающегося).
32. Функции руководителя группы и представителя принимающей стороны при сопровождении туристов в дестинации.
33. Проблемные ситуации при обслуживании туристов в дестинации; роль руководителя в решении возникающих в ходе обслуживания проблемных ситуаций (на конкретном примере).
34. Выявление и анализ потенциальных туристских возможностей для разработки турпохода по территории Ростовской области.
35. Составление вербальной модели туристского похода самостоятельного маршрута по Ростовской области (на конкретном примере).
36. Подготовка похода (подбор группы, подбор снаряжения, организация питания и т.д.).
37. Документационное обеспечение группы про проведении туристского похода (на примере любого вида похода – на выбор обучающегося)
38. Сопровождение туристов в походе: тактика и техника передвижения в походах различных видов. Преодоление препятствий в походе.
39. Содержание памятки туриста в туристском походе (на конкретном примере).

### **Практическая №1:**

#### **Проверка правильности заполнения туристических документов**

**Цель:** Способствовать формированию умений по оценке готовности группы к турпоездке.

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

**Методика выполнения:**

**Основные этапы практического занятия:**

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Выявление потребностей туристов
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

**Задания:**

**Задание №1:**

Написать определения: «Маршрутный лист», «Маршрутная книжка туристского спортивного похода». Определить отличия и особенности заполнения данных документов.

**Задание №2:**

Заполнить маршрутный лист для эколого-туристического маршрута по озеру Байкал на май 2014г.

(локальное местоположение – на выбор студента)

образец маршрутного листа



Дата	Количество человек	Маршрут	Вид транспорта	Сумма на всю группу

**ИТОГО:** \_\_\_\_\_

Руководитель группы \_\_\_\_\_

(ФИО полностью)

**подписи:**

Командир группы \_\_\_\_\_

Завхоз группы \_\_\_\_\_

ДОКУМЕНТЫ \_\_\_\_\_

### **Практическая №2:**

#### **Выявление и подбор оптимального туристского продукта**

**Цель:** научиться распознавать потребности заказчиков туристского продукта, Способствовать формированию умений по оценке готовности группы к турпоездке.

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

#### **Методика выполнения:**

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Отличие туристского продукта (товара) от туристской услуги
4. Выполнение практических занятий: лечебно-туристический маршрут- как туристский продукт Иволгинского района
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

**Задание:** Разработать и рассчитать стоимость лечебно-туристского маршрута по одному из районов РБ (на выбор студента) по плану:

- Описание маршрута.
- График движения по маршруту (по дням).
- Обозначение остановок, мест ночлега.
- Месторасположение пунктов технической помощи, заправочных станций, пунктов питания в пути следования, пунктов медицинской помощи и др.
- Предполагаемое количество туристов в одной группе.
- Условия приема и обслуживания:  
(размещение, питание, проживание, экскурсионное обслуживание, транспорт)
- Картосхема маршрута. Нарисовать.
- Расчет стоимости путевки на группу (в руб.).

### **Практическая №3:**

#### **Составление проекта программы обслуживания**

**Цель:** научиться распознавать потребности заказчиков туристского продукта, Способствовать формированию умений по оценке готовности группы к турпоездке.

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

#### **Методика выполнения:**

### **Основные этапы практического занятия:**

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Государственный стандарт РФ туристско-экскурсионного обслуживания. Заслушать аудиозапись.
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

**Задание №1:** Претензии туристов фирмам приходится выслушивать не так уж редко. Иногда все это может довести до суда. И здесь многое зависит от доказательств, представленных турфирмой, которые подтверждают, что она не только выполнила все свои обязательства, но и предоставила клиенту полную информацию о поездке перед ее началом. Причем такую информацию лучше оформлять в виде памятки. Помогите по плану оформить памятку туристическому агентству.

**Задание №2:** Составить ознакомительно-познавательную памятку для туриста выезжающего в Испанию на 30 дней. Памятка составляется в произвольной форме. Можно указать следующие пункты:

- . Документы для поездки
- . Правила вылета
- . Правила прилета
- . Язык страны пребывания
- . Обмен валюты
- . Чаевые
- . Заболевание во время поездки
- . Меры предосторожности и некоторые рекомендации
- . Адреса и телефоны российских консульств.

### **Практическая №4:**

#### **Разработка рекламных материалов туристского продукта**

**Цель:** сформировать умения и навыки определения потребности туристов и делать выводы на основе полученных данных

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

#### **Методика выполнения:**

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Современная реклама - неотъемлемая часть рыночной деятельности или маркетинга. Прослушать аудиозапись.
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

#### **Задание №1:**

Разделиться на две команды и выполнить задание: Время выполнения- 30мин.

Разработать вместе со своей командой собственное туристическое объединение (кружок, группа, туристический центр и т.д.) с направленностью на активный туризм:

1. Придумать собственное название вашего объединения. Просмотреть в интернет аналоги слов;
2. Указать направление вашей деятельности, не менее 5-ти направлений;
3. Указать партнеров, другие объединения с которыми Вы сотрудничаете;

4. Указать точное месторасположение Вашего объединения (кружка).

**Задание №2:** Разработать, согласно макету, буклет туристического похода по одному из районов Республики Хакасия (на выбор студента).

Виды направлений походов по данному району	расценки по пунктам	1.Название мероприятия, похода 2.Слоган, девиз 3.руководитель 4. состав группы 5. ответственные
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		
5. _____		

#### **Практическая №5:**

##### **Проверка правильности заполнения туристских документов**

**Цель:** сформировать умения и навыки определения потребности туристов и делать выводы на основе полученных данных

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

##### **Основные этапы практического занятия:**

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Паспортные формальности. Заграничный паспорт, как туристский документ. Паспорт гражданина мира, или «паспорт Нансена». Видео презентация.
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

**Задание №1:** Написать свод правил и требований, которые должны соблюдать руководители, заместители (помощники) руководителей и участники групп туристских походов, экспедиций и экскурсий (путешествий).

**Задание №2:** Написать требования к руководителю практики на производстве по специальности Туризм для студентов –практикантов в г.Саяногорска.

Таблица 1

Вид мероприятия	Опыт руководителя, заместителя руководителя, помощника руководителя	Количественный состав группы		Минимальный возраст (лет)	
		участники	руководитель, заместитель	участники	руководитель, заместитель
Некатегорийные	1 - 3-дневные	не менее	1 - 2	7 лет	не менее

походы и экскурсии	походы	6 чел.			18 лет
--------------------	--------	--------	--	--	--------

### Практическая №6:

#### Проведение инструктажа туристов перед поездкой

**Цель:** сформировать умения и навыки определения потребности туристов и делать выводы на основе полученных данных

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

#### Методика выполнения:

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Инструкция по организации и проведению выездных мероприятий и практических занятий на местности с обучающимися и воспитанниками государственных образовательных учреждений. Прослушать аудиозапись.
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

**Задание№1:** Расписать по пунктам инструктаж туристов отправляющихся в поход на 10 дней с Республики Хакасия г.Абакан на гору Гладенькая, Саяны. **Задание№2:** Рассчитать смету необходимого снаряжения и продуктов для данного вида похода.

#### Пример таблицы:

#### ВЕДОМОСТЬ НА ПРИОБРЕТЕННЫЕ И ИЗРАСХОДОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ

№ п/п	Наименование продуктов	Приобретено и израсходовано, в том числе			
		за наличный		по безналичному	
		расчет		расчету	
		Кол-во	сумма	Кол-во	сумма

### Практическая №7:

#### Проверка готовности туристского оборудования и транспортных средств перед поездкой (выходом на маршрут)

**Цель:** сформировать умения и навыки определения потребности туристов и делать выводы на основе полученных данных

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

### Методика выполнения:

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Виды транспортных средств. Подготовка транспортного средства к выезду. Студенты сами разрабатывают видео презентацию.
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

**Задание:** Напишите, данный список вещей необходимых в походных условиях. Чего еще не хватает в списке? Ответ мотивируйте:

1. Рюкзак
2. Спальник
3. Коврик, он же каремат
4. Форточка<sup>1</sup>
5. Миска, Ложка, Кружка
6. Накидка от дождя
7. Фонарик с запасным комплектом батареек
8. Пластиковая бутылка 2 л – для пополнения и переноски запасов воды
9. Фотоаппарат
10. Обувь походная.

### Практическая №8:

**Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения**

**Цель:** сформировать умения и навыки определения потребности туристов и делать выводы на основе полученных данных

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

### Методика выполнения:

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Составление плана путешествия. Путевой дневник. Правильность заполнения путевого дневника. Видео презентация.
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы

**Задание:** Составить внутримаршрутное расписание группы из 10-ти человек, согласно технологической карте путешествия.

#### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристского путешествия по маршруту \_\_\_\_\_ на 19 \_\_\_\_ г.

наименование маршрута \_\_\_\_\_

1 Основные показатели маршрута

Вид маршрута \_\_\_\_\_

Категория сложности \_\_\_\_\_

Протяженность маршрута (км) \_\_\_\_\_

в т. ч. пешком (на лыжах) \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> чтоб сидеть на траве, земле.

на лодках (плотах) _____ Продолжительность путешествия (сут) _____ Число туристских групп _____ Число туристов в группе _____ Всего туристов по маршруту _____ Всего человеко-дней обслуживания _____ Начало обслуживания на маршруте первой группы _____ Начало обслуживания на маршруте последней группы _____ Конец обслуживания последней группы _____ Стоимость путевки _____ _____																			
Месяц	Число туристов в месяц	График заезда туристских групп помесяцам	Число групп в месяц																
01 _____ 02 _____ 03 _____  12 _____  Адрес туристского предприятия, с которого начинается путешествие _____ _____  2 Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту _____																			
Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование туристских предприятий и условия размещения	Запланированные туристские услуги. Наименования экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских прогулок и походов	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Внутримаршрутные перевозки</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Экскурсионные расходы на 1 ч</td> </tr> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 15px;"></td><td></td></tr> </table>	Внутримаршрутные перевозки	Экскурсионные расходы на 1 ч														
Внутримаршрутные перевозки	Экскурсионные расходы на 1 ч																		
Всего _____ в т. ч. 1 _____ предприятие _____ в т. ч. 2 _____ предприятие _____ в т.ч. и т.д. _____ предприятие _____																			
Внутримаршрутные перевозки осуществляются предприятиями:		Место печатей	Подписи руководителей предприятий, обслуживающих маршрут																
Передача групп производится в пункте:																			
Условные обозначения:	х - обслуживание в туристском предприятии		Подписи руководителей																



**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

#### **Методика выполнения:**

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Прочитать бланк обязанностей и прав руководителя и заместителя руководителя похода, экспедиции, экскурсии (путешествия). Раздача бланков. Отметить необходимые статьи и пункты. Обсуждение в группе.
4. Выполнение практических занятий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы.

**Задание:** Правила говорят, что руководители путешествий должны быть политически грамотными, физически подготовленными людьми, обладающими необходимыми организаторскими способностями. Руководитель несет ответственность за подготовку группы к путешествию и безаварийное прохождение маршрута. Руководителем путешествия может быть лицо, достигшее 18-летнего возраста (кроме путешествий по маршрутам V-VI категорий сложности, где минимальный возраст руководителя составляет 20 лет).

Продолжите список и ответьте на вопрос:

Какие же требования предъявляются к руководителю туристского путешествия?

#### **Практическая №11**

**Тема «Составление и проведение инструктажа по технике безопасности»**

Продолжительность 2 часа

Ознакомится с нормативными документами

Перечень документов по охране труда (ОТ),  
которые должны быть в каждом структурном подразделении.

Данный список составлен, на основе требований, которые государственный инспектор по труду может предъявить к руководителю при проведении проверки:

1. обучение по охране труда для руководителей и специалистов (Удостоверения) - ст.225 ТК РФ;
2. журнал регистрации инструктажа на рабочем месте: первичного, повторного, целевого, внепланового инструктажей - п. 7.9 и 7.2.2. ГОСТ 12.0.004-90, ст.225 ТК РФ (приложение №1);
3. программа проведения первичного инструктажа (составляется руководителем подразделения);
4. журнал учета инструкций по ОТ (все действующие инструкции, даты, №) - п.5.9 Пост. Минтруда № 80; ст.211, 212 ТК РФ;
5. инструкции по охране труда по профессиям и видам работ (подлинники) - ст. 21 ТК РФ. Например: Инструкция по ОХРАНЕ ТРУДА водителя, уборщика, кассира и др. Инструкция по ОХРАНЕ ТРУДА при работе на ПЭВМ, земляные работы, на высоте и т.д.;
6. должностные инструкции рабочих и служащих по штатному расписанию;
7. журнал учета присвоения групп по электробезопасности неэлектротехническому персоналу.

Проверять знания на группу 1 по электробезопасности у работников, обслуживающих компьютерную технику может лицо из электротехнического персонала организации с квалификационной группой по электробезопасности не ниже 3-ей - п.1.4.4. ПТЭЭ8.



8. инструкция проведения инструктажа персонала на группу 1 по электробезопасности - 1.4.4. ПТЭЭП
9. журнал учета выдачи средств индивидуальной защиты (СИЗ) - постановление Минтруда России от 18.12.1998г. № 51; ст. 131 ТК РФ
10. перечень СИЗ выдаваемых работникам (спец.одежда, обувь и т.д.) - ст.131 ТК РФ;
11. личная карточка учета СИЗ;
12. перечень производств и профессий, при работе в которых, обязательно прохождение первичных/ периодических медицинских осмотров (если такие имеются) - приказ Министерства здравоохранения № 90 от 14.03.1996, ст.13 ТК РФ;
13. перечень видов работ и профессий, выполняющих работы повышенной опасности (у кого имеются):  
приказ о назначении ответственных лиц за производство работ повышенной опасности;  
журнал регистрации наряд-допусков на работы повышенной опасностью /если есть;  
перечень законодательных и правовых актов по ОТ (Законы, ТК, Правила, стандарты);
14. материалы аттестации рабочих мест по условиям труда - ст. 212 ТК РФ (хранятся в отделе охраны труда)  
Список документов, которые инспектор по труду может проверить, может быть увеличен.  
Кадровые документы:
17. Штатное расписание организации - Постановление Госкомстата № 1 от 05.01.04;
18. Правила внутреннего трудового распорядка - ст. 91, 100, 108, 189, 190 ТК РФ;
19. Приказ о предоставлении отпусков и график отпусков- Ст. 213 ТК РФ. Пост. Госкомстата № 1 от 05.01.04;
20. Трудовые книжки - ст. 84-1 ТК РФ; Постановление Правительства РФ от 16.04.03 «О трудовых книжках»:  
Трудовые контракты (договора) Ст. 57 ТК РФ;  
Личные карточки работников Пост. Госкомстата № 1. от 05.01.04;  
Выдача заработной платы 2 раза в месяц. Расчетные листки по зарплате - ст. 136 ТК РФ.  
Документы, которые должны быть по пожарной безопасности:
1. журнал регистрации противопожарного инструктажа (вводного) ППБ 110-03;
2. программа противопожарного инструктажа (вводного) текст ППБ 110-03;
3. инструкция по пожарной безопасности. Места обесточивания предприятия. Порядок закрытия помещения после окончания работы. Места для курения. Пожарно-техническая комиссия. Автоматическая система пожарной сигнализации. Два выхода. Выходы не загромождать. Решетки на первом этаже должны быть раскрываемыми - ППБ 110-03;
4. Удостоверение об обучении пожарно-техническому минимуму руководителей, специалистов.
5. план-схема эвакуации;
6. приказ о назначении лица, ответственного за средства пожаротушения (огнетушители с номерами, дата поверки);
7. журнал учета огнетушителей.

## **Практическая №12**

### **Тема «Оформление «памятки» для туриста»**

Продолжительность 2 часа

Как оформить памятку

Памятка - это документ содержащий краткие сведения или рекомендации на определенную тематику. Она составляется не только для забывчивых людей, но и для работников какого-

либо предприятия, туристов, заключенных, студентов и др. Несмотря на то, что памятки по каждой теме имеют свою специфику, общий порядок их оформления примерно одинаков. Вам понадобится интернет или библиотека, компьютер, принтер, бумага, ручка

**Инструкция**

Сначала четко определите границы темы, по которой вы будете делать памятку. Она должна быть посвящена сугубо конкретному явлению и не касаться посторонних вещей.

Используя интернет соберите информацию и сведения необходимые для памятки. Убедитесь в их достоверности и современности. Если материал вызывает у вас сомнения, а проверить его не представляется возможным, лучше не включайте такие сведения в памятку. Из оставшейся информации выберите то, что наиболее подходит по теме.

Обработайте отобранные вами сведения. Постарайтесь максимально сократить их, отбросив все неважное. Ту информацию, что останется, постарайтесь изложить на черновике четкими, емкими и короткими фразами, для лучшего запоминания. Сокращая предложения, следите за тем, чтобы они не потеряли свой смысл. Если вы не можете этого сделать, разбейте длинное предложение на несколько коротких.

Продумайте текст обращения к читателю. Не следует пускаться в длинные рассуждения о пользе вашей работы, достаточно указать актуальность данной темы и причины побудившие написать эту памятку.

Определите цветовую схему памятки. Не следует делать обложку очень яркой, можете даже оформить ее в черно-белом варианте. Страницы целесообразно оставить белого цвета. Если очень хочется - используйте для них бледные цвета (бледно-розовый, бледно-зеленый и т.д.), чтобы текст был четко виден. Для разнообразия добавьте на страницы рамки или [фотографии](#) по теме памятки.

Изложите в памятке подготовленную информацию. На обложке крупными [буквами](#) напишите заголовок. На первой странице поместите введение или обращение к читателю. На последующих листах последовательно и в доступной форме изложите подготовленные вами по теме памятки сведения. При необходимости добавьте схемы или фотографии, касающиеся явления, которому посвящена памятка.

### **Практическая №13**

**Тема: Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.**

Продолжительность 2 часа

Внимательно прочитайте текст

- сделать конспект

- составить план мероприятий по устранению последствий некачественных туруслуг

В Российской Федерации проблемы эффективности защиты прав и законных интересов российских туристов, а также правового обеспечения их личной безопасности особенно остро встали после 15 ноября 2010 года, когда оказался неплатежеспособным один из крупнейших российских туроператоров ("Капитал-тур"). В результате пострадало более 8000 туристов, оплативших свои поездки в период до февраля 2011 года, 2718 из них находились за рубежом и для оказания им неотложной оперативной помощи потребовалось привлечение значительных сил и средств не только федеральных органов исполнительной власти в сфере туризма и консульских учреждений Российской Федерации за рубежом, а также профессионального туристского, страхового и транспортного

сообщества. На февраль 2011 года общая задолженность "Капитал тур" перед туристами составляет более 326 млн. рублей, в страховую компанию поступили обращения граждан на сумму около 150 млн. рублей.

Правоприменительная практика также показала, что нет эффективных правовых механизмов, позволяющих федеральному органу исполнительной власти в сфере туризма своевременно и оперативно принимать меры к недобросовестным участникам туристского рынка, в том числе исключать их из единого федерального реестра туроператоров.

В административном и уголовном законодательстве недостаточно четко определена юридическая ответственность за незаконную предпринимательскую деятельность в сфере туризма. Существуют правовые коллизии, связанные с защитой прав и законных интересов туристов в сфере турагентской деятельности.

Механизм финансового обеспечения ответственности туроператоров, который является эффективным, но достаточно новым для российской правовой системы способом защиты прав и законных интересов туристов, также нуждается в дальнейшем развитии. В частности, в Законе о туристской деятельности установлен недостаточный минимальный размер финансового обеспечения (100 млн. рублей) для крупных туроператоров, доходы которых от реализации туристского продукта превышают 1 млрд. рублей. Существует правовая неопределенность в статусе туроператора в случае отзыва, приостановления у страховщика или банка лицензии на соответствующий вид страхования (банковские операции), которые предоставили туроператору соответствующее финансовое обеспечение.

Кроме того, стало очевидно, что у профессионального туристского сообщества и (или) государства должен быть финансовый инструмент, который позволял бы в оперативном порядке финансировать мероприятия по возвращению российских туристов в Российскую Федерацию. Причем данный инструмент должен использоваться не только в случаях неплатежеспособности туроператоров, но и в условиях возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

Совершенствование механизма правового регулирования в данной области является актуальным также для других государств и мирового сообщества в целом. По данным Всемирной туристской организации (ЮНВТО), произошедшие в апреле 2010 года события, связанные с образовавшимся "облаком вулканического пепла", оказали значительное влияние на туристскую деятельность в Европе и Северной Африке. Они выявили серьезные проблемы отсутствия глобальных правил, регулирующих туристскую деятельность в соответствии с нормами международного права<sup>50</sup>. При этом ЮНВТО отмечала большое число случаев пренебрежения к туристам, как со стороны властей, так и со стороны авиакомпаний и туроператоров. В результате Исполнительным Советом ЮНВТО было принято решение о подготовке проекта международного правового акта, призванного обеспечить минимальный уровень гарантий для туристов (потребителей), а также для организаторов путешествий.

Для предотвращения подобных событий в будущем Минспорттуризм России, Ростуризм совместно с парламентариями России и профессиональным туристическим сообществом считают необходимым принятие срочных мер по совершенствованию законодательства о туристской деятельности, которые будут разделены на несколько этапов.

По мнению Ростуризма, такие предложения могли бы включать в себя следующие направления:

разграничение полномочий в области государственного регулирования туристской деятельности между органами власти всех уровней;

совершенствование порядка формирования и ведения единого федерального реестра туроператора (далее – реестр туроператоров), в том числе установление дополнительных оснований для исключения туроператоров из реестра;

правовая регламентация автоматизации договорных отношений туроператора (турагента) и туриста или иного заказчика туристского продукта ("электронная туристская путевка");

установление особенностей договорных взаимоотношений туроператоров и турагентов, законодательное ограничение деятельности турагентов, оказывающих услуги "от своего имени и по поручению туроператора";

развитие видов страхования в сфере туризма, а также увеличение количества и улучшение качества услуг, оказываемых туристам страховыми организациями;

формирование правовых норм, направленных на саморегулирование в сфере туристской деятельности;

усиление юридической ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности.

Остановимся на некоторых из них. Очень важным является предоставление Ростуризму права обращаться в суд с требованием об исключении туроператора из реестра в связи с грубым нарушением им Закона о туристской деятельности и/или иных федеральных законов, в том числе, в случае выявления заведомо недостоверных, неполных сведений, либо подложных документов о его финансовом состоянии.

Следует отметить, что у Ростуризма в 2011 году уже появились дополнительные возможности по проверке достоверности финансовой отчетности туроператоров. Так, с 1 января 2011 года вступили в силу изменения к закону "Об аудиторской деятельности", в соответствии с которыми у крупных туроператоров, предоставляющих финансовое обеспечение на новый срок, Ростуризм будет требовать в составе годовой бухгалтерской отчетности обязательное аудиторское заключение. Это требование касается операторов, осуществляющих деятельности в сфере выездного туризма и находящихся на общем режиме налогообложения, чья выручка от оказания услуг за предшествовавший отчетному год превышает 400 миллионов рублей или сумма активов бухгалтерского баланса по состоянию на конец предшествовавшего отчетному года превышает 60 миллионов рублей.

Необходимо также установить запрет для туроператора повторно в течение года обращаться с заявлением о внесении сведений в реестр туроператоров, если сведения о нем исключены из реестра судом в связи с грубым нарушением закона.

Целесообразно определить минимальный размер финансового обеспечения туроператора в сфере выездного туризма, объем доходов которого от реализации туристского продукта превышает, например, 1 - 1,5 млрд. рублей, в виде постоянной величины плюс 10% от общего объема денежных средств, полученных от реализации туристского продукта в календарном году.

Следует установить обязанность страховщика и гаранта информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма обо всех заключенных, продленных, недействительных и прекративших свое действие договорах страхования ответственности туроператора, либо выданных туроператору и прекращенных банковских гарантиях.

В статью 17.6 Закона о туристской деятельности целесообразно включить положение о предоставлении страховщику права предъявлять регрессное требование в пределах произведенной страховой выплаты к туроператору, если умышленные действия (бездействие) учредителя (участника) юридического лица, осуществляющего туроператорскую деятельность, его руководителя, работника, либо иного лица, которое действовало в интересах туроператора в соответствии с его учредительными документами повлекли за собой причинение реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам.

В законодательстве о туристской деятельности необходимо также изменить правовую природу туристской путевки, по аналогии с нормами транспортного законодательства, регулирующими вопросы применения перевозочных документов. Сущность туристской путевки должна заключаться не только в том, что она подтверждает факт оплаты туристского продукта, но и в том, что она удостоверяет заключение договора о реализации туристского продукта. Причем договор о реализации туристского продукта может быть оформлен как на бумажном носителе, так и в электронном виде ("электронная туристская путевка"), с размещением информации об условиях договора о реализации туристского продукта в автоматизированных информационных системах. Формы туристской путевки, а

также требования к автоматизированным информационным системам могут устанавливаться Минспорттуризмом России.

Еще одним важным направлением совершенствования законодательства является детализация норм статьи 17 Закона о туристской деятельности, регулирующих вопросы страхования туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев. Как показало ДТП в Египте в конце прошлого года, минимальная сумма страхового покрытия должна составлять не менее 900 тысяч рублей на одного туриста, а страховой полис - включать в себя, как минимум, оплату расходов туриста на лечение, расходы, возникшие вследствие несчастного случая, заболевания или смерти застрахованного (включая расходы на репатриацию, расходы по предоставлению возможности транспортировки пострадавшего застрахованного и несовершеннолетних лиц, сопровождавших застрахованного, и принадлежащего ему имущества), расходы по оказанию экстренной стоматологической помощи, по оказанию юридической помощи, необходимость которой вызвана перечисленными выше событиями. Представляется, что туроператора следует наделить правом отказаться от заключения договора о реализации турпродукта, если турист не желает приобретать соответствующий страховой полис. Особенно в случаях, когда путешествие предполагает занятие экстремальными видами туризма и спорта.

В рабочей группе в Минспорттуризма России принято решение о введении ограничения на работу турагентов от своего имени. Они смогут продавать туры только от имени и по поручению оператора. Это значительно повысит ответственность оператора за деятельность своих агентств. В юридическом смысле с того момента, как турист заключил договор турагентом, права и обязанности по оказанию услуг туристам должны возникать у оператора, а не агента. Это более правильно, так как в современном законодательстве агент, который продает продукт от своего имени, де-факто является "квази-оператором", но без соответствующего финансового обеспечения. Все это приводит к негативным финансовым последствиям для туристов. Ростуризм рассчитывает, что в случае введения этих изменений для обеспечения стабильности и предсказуемости на туристском рынке будет установлен переходный период, который необходим для подготовки отрасли к работе в новых условиях.

Литература  
Стратегия национальной безопасности Российской Федерации (п.п. 24, 46), утв. Указом Президента Российской Федерации от 12.05.2009 № 537

Стратегия партнерства государств и бизнеса в противодействии терроризму принята на Глобальном форуме по партнерству государств и бизнеса в противодействии терроризму (Москва, 30 ноября 2006 года)//www.un.org

В 2009 году Президент Российской Федерации Д.Медведев утвердил Стратегию национальной безопасности Российской Федерации, а 29 декабря 2010 года вступил в силу новый Федеральный закон от 28 декабря 2010 года № 390 –ФЗ "О безопасности"

Федеральный закон от 05.02.2007 N 12-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта", Постановление ГД ФС РФ от 12.01.2005 N 1424-IV ГД "Об Обращении Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации "К Правительству Российской Федерации о мерах по защите прав и законных интересов российских граждан в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера за пределами территории Российской Федерации", Постановление ГД ФС РФ от 01.07.2009 N 2395-5 ГД "О Заявлении Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации "Об обеспечении безопасности российских туристов (экскурсантов)" и др.

Постановление Правительства РФ от 31.05.2010 № 370 "Об утверждении Положения о предоставлении помощи в возвращении в Российскую Федерацию гражданам Российской Федерации, оказавшимся на территории иностранного государства без средств к существованию", приказ Ростуризма от 19.12.2007 N 141 "Об утверждении

Административного регламента Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.01.2008 N 10915), "Совместное заявление Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России и Министерства культуры и туризма Турецкой Республики по обеспечению безопасности пребывания туристов из числа граждан своих государств на территории Российской Федерации и Турецкой Республики (июнь 2010 года)".

Информация о правоприменительной практике Роспотребнадзора, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристского обслуживания за 2009 год// О совершенствовании механизмов защиты прав туристов. Материалы заседания Президиума коллегии Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации по вопросам развития сферы туризма. Москва, 17 декабря 2010 года.

#### **Практическая № 14**

**Тема: Составление и разработка программы внутреннего туристского маршрута» (на выбор)**

Продолжительность 2 часа

Проектирование услуги по организации внутреннего, въездного и выездного туризма

При проектировании услуг по организации выездного туризма дополнительно составляется перечень соисполнителей- зарубежных туроператоров с указанием их возможностей по приему российских туристов.

Разработка программы обслуживания предусматривает определение:

- маршрута путешествия;
- идентификацию поставщиков - определение перечня организаций, предоставляющих основные услуги (средства размещения туристов, предприятия питания, перевозчики) дополнительные услуги (экскурсионные организации, экскурсоводы-предприниматели, спортсооружения, театры, музеи, и т..д.) – соисполнителей услуги;
- периода предоставления услуг каждым предприятием и организацией–соисполнителем услуги;
- состава экскурсий и достопримечательных объектов;
- перечня туристских походов, прогулок, комплекса досуговых мероприятий;
- продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;
- количества туристов, участвующих в путешествии;
- видов транспорта для перевозок туристов;
- необходимого количества транспортных средств;
- потребности в инструкторах- методистах по туризму, экскурсоводах, гидах – переводчиках, сопровождающих, другом обслуживающем персонале и необходимой дополнительной их подготовки;
- форм и подготовку рекламных, информационных и картографических материалов, описания путешествия для информационных листов к туристским путевкам.

Идентификация поставщиков основывается на:

- целях планируемого тура;
- уровне конкуренции на рынке;
- опыта и рыночных возможностях туроператора;
- договорной базе и личных связях работников туроператора;
- финансовых возможностях оператора.

Туроператор принимает решение о возможных схемах взаимного сотрудничества при создании туристского продукта с идентифицированными им поставщиками.

Примерами таких схем могут быть:

Поставщик туристских услуг	Возможные схемы взаимной работы поставщика тур-услуг и туроператора
Авиакомпания	1. Продажа билетов на регулярные рейсы. 2. Организация чартерного рейса. 3. Организация чартерных программ. 4. Единоличное или долевое участие в чартерных программах
Отели	Аренда отеля Покупка блока мест на условиях комитмента. Покупка блока мест на условиях элонтмента. Безотзывное бронирование. Приоритетное бронирование. Работа на условиях повышенной комиссии. Работа на условиях стандартной комиссии по разовым заявкам.
Железные дороги	Торговля железнодорожными билетами. Формирование туристических поездов. Формирование прицепных вагонов.
Судовладельцы	1. Фрахт водного судна (единоличный или долевой)
Автопредприятия	1. Аренда автобуса (единоличная или долевая)
Экскурсионное бюро	Организация индивидуальных/групповых экскурсий. Организация экскурсий на собственном транспорте или транспорте экскурсионного бюро

Результатом проектирования услуги туризма являются следующие документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, ночевки, питания, организации экскурсий и др. мероприятий
- технологическая карта туристского путешествия;
- информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю. Содержание информационного листка должно соответствовать требованиям п 7 . «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
- дополнительная информация (рекомендуемое приложение Б)
- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию и профессиональной подготовке.
- стандарты работы персонала .

*Самостоятельно составить маршрут по внутреннему туризму (по выбору).*

Литература

Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями в редакции от 30.12.2008 г. № 309-ФЗ)  
Закон Российской Федерации от 07.02. 1993 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

Закон Российской Федерации от 10.01.2002 г. N 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» с изменениями и дополнениями;

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 в ред. постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 г. №1104, от 15.09.2000 г. №693; от 01.02.2005 №49

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. №452;

### **Практическая №15**

**Тема: Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности**

Продолжительность 2 часа

Рассмотреть и заполнить.

## **МАРШРУТНАЯ КНИЖКА № . . . . . ТУРИСТСКОГО СПОРТИВНОГО ПОХОДА**

**Маршрутная книжка, не заверенная  
штампом МКК, недействительна**

### **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Группа туристов \_\_\_\_\_

(организация, района, города)

в составе \_\_\_\_\_ человек совершает с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ поход  
\_\_\_\_\_ категории

(вид туризма)

сложности в районе \_\_\_\_\_ по маршруту:

---

---

---



Руководитель группы \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

Зам.руководителя (для походов  
6 категории сложности и групп школьников) \_\_\_\_\_  
(ф., и., о.)

## 2. СОСТАВ ГРУППЫ

№ п. п.	Фамилия, имя, отчество	Год рожде- ния	Место работы (полное наименование, должность телефон)	Домашний адрес, телефон
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

При очном рассмотрении замена участников заверяется штампом МКК, а при заочном - прикладывается письмо от МКК, направившей маршрутные документы на рассмотрение.

Соответствие сведений о туристском и перевальном опыте руководителя и участников похода согласно справкам о зачете похода проверил.

Член МКК \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

**Положение о туристских маршрутно-квалификационных  
комиссиях, утвержденное постановлением коллегии  
Центрального совета по туризму и экскурсиям  
от 26 мая 1987 г. № 9-18 (Извлечение)**

5.7. При рассмотрении заявочных документов на походы МКК обязаны проверить:

разработку маршрута и график движения группы по основному и запасным вариантам, наличие картографических материалов;

знание руководителем группы района похода условий передвижения и естественных препятствий в нем;

соответствие туристского опыта руководителя и участников похода заявленному маршруту;

правильность подбора группой снаряжения, продовольствия, медикаментов;

намеченные группой меры по обеспечению безопасности при проведении похода;

правильность выбора контрольных пунктов и сроков;

Заявочные документы регистрируются и хранятся в организации, при которой создана МКК, не менее трех лет.

5.8. МКК имеют право:

вызвать участников группы и проверить знание ими Правил проведения туристских спортивных походов, вопросов техники и тактики похода;

назначить группе контрольный выход, где проверяется умение пользоваться снаряжением, преодолевать естественные препятствия и действовать в аварийных ситуациях.

**Правила проведения спортивных туристских походов,  
утвержденные постановлением коллегии Центрального совета  
по туризму и экскурсиям от 26 мая 1987 г. № 9-19 (Извлечение)**

1.3. Участники спортивных туристских походов с оформленными маршрутными документами пользуются правом на размещение и обслуживание в туристских гостиницах, базах и кемпингах при наличии свободных мест. Имея разрешение соответствующих организаций, они пользуются правом на посещение заповедников, заказников и других территорий с ограниченным режимом посещения.

3.3. Заявочные документы на совершение похода (маршрутная книжка и ее копия, справки об опыте участников и руководителя, картографический материал и другие документы, необходимые для рассмотрения маршрута) представляются в МКК, имеющую полномочия на рассмотрение похода данной категории сложности, не позднее чем за 15 дней до начала похода.

3.4. Если МКК района, города, области (края) не имеют соответствующих полномочий, заявочные документы с предварительным заключением МКК областной (краевой) федерации туризма направляются, как правило, не позднее чем за 30 дней до начала похода в ту МКК, которая имеет такие полномочия (в зональную, республиканскую или Всесоюзную федерации туризма).

3.5. В случае положительного заключения МКК о возможности совершения группой заявленного похода руководителю выдаются зарегистрированные маршрутная книжка и сообщение контрольно-спасательной службе, заверенные подписью председателя (заместителя) и штампом МКК.

При необходимости в маршрутную книжку записываются особые указания и рекомендации группе, определяется и записывается место регистрации перед выходом на маршрут в соответствующих контрольно-спасательных службах (КСС) или отрядах (КСО).

Туристская подготовка* перечислить походы, совершенные по данному виду туризма (У - участником, Р - руководит.) с указанием районов и категории сложности	Обязанности в группе, распределение по средствам сплава и др. транспортным средствам (для автомобилей и мотоциклов указать номерной знак)	Роспись в знании Правил**

\* Руководителем при рассмотрении предъявляются подлинники справок о совершенных походах, выданных МКК. При заочном рассмотрении прилагаются списки ниток маршрутов, пройденных участниками, которые составляются на основании справок и заверяются нижестоящей МКК (или копии справок).

Для маршрутов с классифицированными перевалами указать наименование и категорию трудности наиболее сложных пройденных перевалов и их абсолютную высоту (при высоте заявленных перевалов более 5000 м).

\*\* Правила проведения туристских спортивных походов, утвержденные постановлением коллегии ЦСТЭ от 26 мая 1987 г. № 9-19

### 3. ПЛАН ПОХОДА (ЗАЯВЛЕННЫЙ)\*

Дат ы	Дни пути	Участки маршрута	К м	Способы передвиже ния

И т о г о активными способами передвижения:

\* В разделе 3 исправления и исключения участков маршрута не допускаются.

### 13. ОТМЕТКА КСС, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УКАЗАНИЯ, ЗАМЕЧАНИЯ

Штамп КСС (КСО)

### 14. РЕШЕНИЕ МКК О ЗАЧЕТЕ ПОХОДА

Поход оценен \_\_\_\_\_ категорией сложности.

Справки выданы в количестве \_\_\_\_\_ ШТ

Председатель МКК \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
(подпись) (фамилия, и., о.)

Штамп МКК

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## 12. КОНТРОЛЬНЫЕ ПУНКТЫ И СРОКИ

О прохождении маршрута группа должна  
сообщить телеграммой:

1. \_\_\_\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_  
(кому)

2. \_\_\_\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_  
(кому)

из \_\_\_\_\_ до “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

из \_\_\_\_\_ до “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

из \_\_\_\_\_ до “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

из \_\_\_\_\_ до “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_  
(подпись)

Члены комиссии: \_\_\_\_\_  
(подпись)

Штамп МКК

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## 4. ПЛАН ПОХОДА, СОГЛАСОВАННЫЙ С МКК\*

Дат ы	Дни пути	Участки маршрута	К м	Способ ы передв и- жения	Отметки о прохождении и маршр.


И т о г о активными способами передвижения:

\* В случае внесения изменений маршрут записывается в раздел 4 полностью. Если маршрут согласован в заявленном виде, делается запись: “Без изменений”.

## 5. СХЕМА МАРШРУТА\*

\* Для маршрутов I-III категорий сложности дается схема, а для маршрутов IV-VI категорий сложности группа представляет копии картографического материала, которым она будет пользоваться во время похода. Допускается вклейка готовых карт и схем с нанесенным маршрутом и местами ночевки.

## 10. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ГРУППЫ НА МЕСТНОСТИ

Группа в составе: руководитель \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

участники \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

\_\_\_\_\_ прошла проверку “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г., \_\_\_\_\_  
(место проведения)

\_\_\_\_\_ по следующим вопросам: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Результаты проверки: \_\_\_\_\_

Проверяющий \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись) (фамилия, и., о.)

## 11. ЗАКЛЮЧЕНИЕ МАРШРУТНО-КВАЛИФИКАЦИОННОЙ КОМИССИИ

Группа под руководством т. \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

имеет (не имеет) право совершить данный поход.

Особые указания: \_\_\_\_\_

Срок сдачи отчета о походе до “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. в объеме \_\_\_\_\_

Группа обязана направить сообщение по форме 6-ТУР заказным письмом (и явиться) в КСС (КСО) по адресу: \_\_\_\_\_

## 9. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ В МАРШРУТНО-КВАЛИФИКАЦИОННОЙ КОМИССИИ

Маршрутно-квалификационная комиссия \_\_\_\_\_  
(наименование комиссии)

\_\_\_\_\_ в составе \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

с участием \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

рассмотрев материалы заявленного похода группы под руководством т. \_\_\_\_\_  
(фамилия, и., о.)

считает, что (ненужное зачеркнуть):

1. Маршрут соответствует (не соответствует) заявленной категории сложности.
2. Туристский опыт руководителя группы соответствует (не соответствует) технической сложности маршрута.
3. Туристский опыт участников группы соответствует (не соответствует) технической сложности маршрута.
4. Заявочные материалы отвечают (не отвечают) установленным требованиям.
5. Другие замечания: \_\_\_\_\_

Группе назначается (не назначается) контрольная проверка на местности

(где, когда и по каким вопросам)

## **6. СЛОЖНЫЕ УЧАСТКИ МАРШРУТА И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ\***

\* При рассмотрении в МКК руководитель группы предъявляет также схемы, фотографии и описания сложных участков. При заочном рассмотрении указанные материалы прилагаются. После рассмотрения в МКК они возвращаются руководителю группы.



## 7. МАТЕРИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГРУППЫ

Необходимый набор продуктов питания имеется.

Общественное и личное снаряжение в достаточном количестве имеется.

### Специальное снаряжение

Г р у п п о в о е		Л и ч н о е	
наименование	количество	наименование	количество

Необходимый ремонтный набор имеется.

Необходимый набор медицинской аптечки имеется.

Весовые характеристики груза, взятого на маршрут:

Наименование	На 1 человека	На группу в чел.
Продукты (всего) в день .....		
Групповое снаряжение .....		
Личное снаряжение .....		
В с е г о: .....		

Максимальная нагрузка на одного мужчину \_\_\_\_\_ кг

женщину \_\_\_\_\_ кг

Сведения, изложенные в разделах 1-7, подтверждаю

Руководитель похода \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия, и., о.)

Дата \_\_\_\_\_

## 8. ХОДАТАЙСТВО МКК

Председателю МКК \_\_\_\_\_  
(наименование вышестоящей МКК)

В связи с отсутствием полномочий у маршрутно-квалификационной комиссии  
\_\_\_\_\_ просим Вас  
(наименование)

рассмотреть представленные заявочные материалы и дать по ним свое заключение.  
Предварительное рассмотрение произведено нашей комиссией “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

Председатель МКК \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия, и., о.)

Штамп МКК

## **Практическая №16**

**Тема: Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута**

Продолжительность 2 часа

### **Совместимость и причины возникновения конфликтов**

В походе люди проводят длительное время вместе в **изолированной малой группе**, поэтому важен такой фактор, как **психологическая совместимость** – то есть, возможность для членов коллектива осуществлять длительную совместную работу, не вызывая друг у друга отрицательных эмоций (разумеется, в то же время при наличии положительных эмоций) при постоянном желании продолжать такое взаимодействие.

Совместимость базируется и на **симпатиях** людей. Под симпатией понимается желание общаться с данным человеком, причем это желание вызывает положительные эмоции. Обратные ситуации называются **антипатией**. Следует отметить, что причины возникновения симпатии или антипатии не всегда поддаются объяснению.

**Низкая совместимость** (даже при отсутствия внешних конфликтов) резко снижает надежность и устойчивость коллектива и эффективность его деятельности. Если же к этому добавляется усложнение обстановки или удлинение времени взаимодействия, то это неизбежно приводит к межличностным конфликтам.

Даже самая схоженная и психологически совместимая группа не может обойтись без небольших конфликтов. **Бесконфликтные ситуации** даже неблагоприятны, поскольку они в определенной степени приводят к эмоциональной тупости, не позволяют выявить ошибки в поведении участников и руководителя. С этой точки зрения малые конфликты полезны, так как поддерживают "эмоциональный тонус". Важно только, чтобы конфликты не выходили за рамки дела и решались с деловых позиций.

#### ***Причины конфликтов На ПЕРВЫЙ ВЗГЛЯД:***

**а) люди мало знакомы друг с другом.** Хочется сделать вывод, что, чем лучше знакомы люди, чем больше они контактировали до похода, тем меньше вероятность отрицательных оттенков в их взаимоотношениях. Но их контакты происходили в других условиях, поэтому только длительные совместные путешествия, совершённые ранее в трудных условиях и выявившие психологическую совместимость всех участников, в известной степени могут гарантировать от конфликтов и на маршрутах последующих путешествий данной группы.

**б) по мере усложнения маршрута.** Отсюда хочется сделать вывод, что с новыми, несхоженными коллективами следует проводить походы только относительно низкой категории сложности, а к сложным же путешествиям желательно допускать только группы, в которых не менее 50 % участников имеют опыт совместного совершения путешествий, а подбор остальных осуществляется по положительным рекомендациям лиц, знающих их по предыдущим путешествиям.

Человек, не привыкший постоянно работать над собой, имеющий плохую морально-волевую подготовку, не умеет анализировать свои чувства, а, как правило, немедленно пускает их в ход: это выражается в обидах, плохом настроении, подавленности, попытке из-за ерунды развить конфликт и т.п. При этом, если разобраться в ситуации, то зачастую выясняется, что чувства, лёгшие в основу такого поведения, не имеют ничего общего с текущей ситуацией.

**Пример:** у человека перед походом возникли проблемы на работе, в поход он пошёл всё равно. Вместо того, чтобы, наоборот отвлечься от проблем на время похода, а потом вернуться к их решению со свежими силами и в спокойном, свободном от обиды и разочарования состоянии, человек своё угнетённое и обиженное состояние переносит на поход, тем самым уже заранее обрекая себя на разочарование в походе. Ведь от похода он ожидает положительных эмоций, а в таком состоянии, в котором он находится, их получить не возможно. Более того, подобное обиженное и угнетённое состояние не позволяет

человеку полностью сосредоточиться на текущей ситуации, человек начинает допускать технические ошибки, что влечёт за собой аварии и травмы; не слышит, что говорит руководитель, а потом обижается, что ему не сказали, его обижают и тут. Любые физические и моральные трудности вызывают у человека в таком состоянии отторжение, потому что человек жалеет себя, не понимая, что именно преодоление подобных трудностей, не связанных с истинной причиной его состояния, которая осталась далеко в городе, поможет ему это состояние преодолеть.

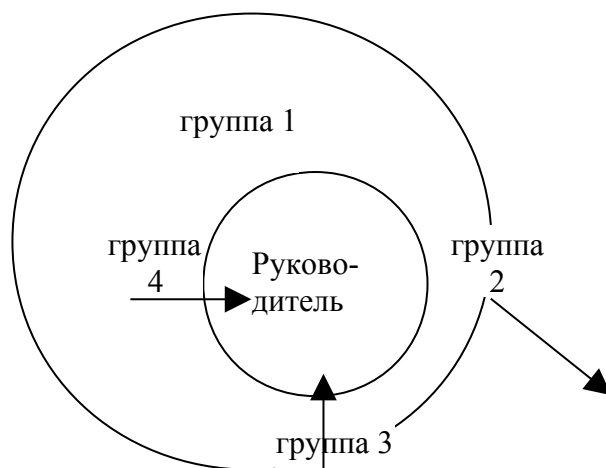
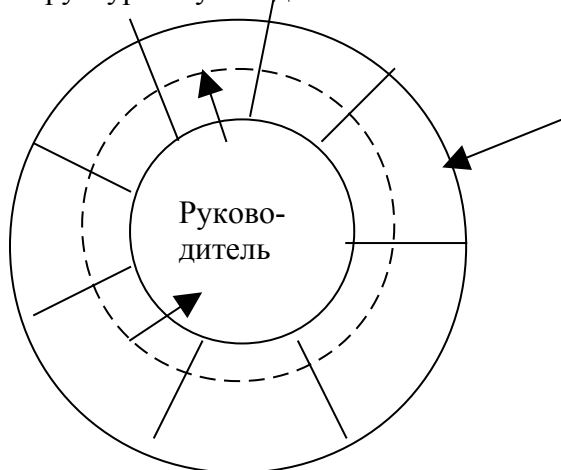
**Поэтому для любого туриста, а особенно для руководителя группы, уж не говоря про инструктора, очень важно уметь владеть своими чувствами, следить, чтобы они не стали мотивом поведения!**

### **Организационная психологическая структура туристской группы, совместимые группы**

В любых структурах групп устанавливаются принимаемые всеми границы «группа – внешний мир», «участник – участник» и «руководитель - участники». Нарушение этих границ (вторжение извне или побег наружу), их перекос (расширение или сужение прав и обязанностей) и есть момент возникновения конфликта. Это нужно себе чётко представлять и сохранять принятый еще перед походом формат отношений между членами группы и внешним миром неизменным в течение всего путешествия.

Простейшая структура – равноправные участники и единый руководитель.

Структура «Руководитель и капитаны экипажей»

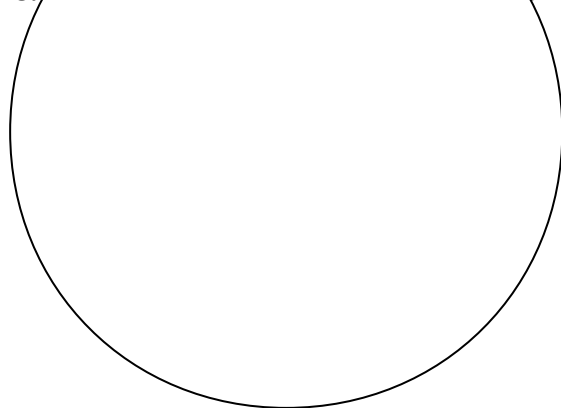


Руководителю крайне важно не допускать создания подгрупп, а в случае с экипажами – объединения руководителей по принципу «дружим против».

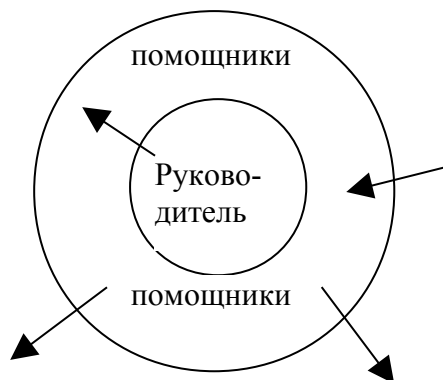
Пунктир и стрелочки – изменение (разрушение) границ и зона возникновения конфликта.

Руководителю важно помнить, что попытки смены лидера происходят, как правило, в первые три дня похода. В первый день скрытый лидер присматривается, во второй – объединяет вокруг себя часть коллектива, на третий – выступает против руководства группой. Если в этой части не произошла в первые 3 дня, то она, скорее всего, уже не произойдет.

Сл... помощников»



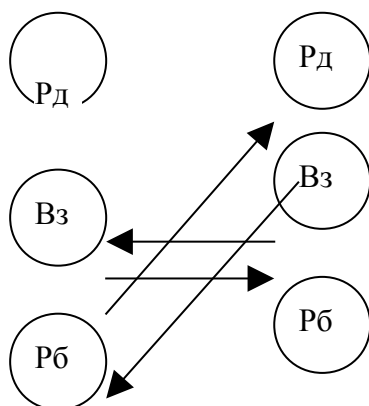
Руководитель напрямую не оказывает влияния



на участников, делегировав часть своих полномочий помощникам. Важно при этом, чтобы установленные рамки полномочий не нарушались ни самим руководителем, ни помощниками: дал полномочия – не отбирай, а раз взял – так тяни лямку. Должно быть чётко оговорено, в каких вопросах помощники действуют сами, а в каких – обязательно обращаются к руководителю. Контакт между руководителем и участниками ослаблен, поэтому он кажется эдаким небожителем, важно вечером после ходового дня в непосредственной обстановке общаться с участниками. Помощники могут объединиться против руководителя, и надо быть осторожным в этом вопросе.

### Разрешение психологических конфликтов по схеме Бёрна:

Все вышеперечисленные роли и любые другие в общем случае вписываются в так называемую «Схему Бёрна», где есть три типа сторон конфликта: Родитель, Взрослый и Ребёнок.



Крайне важно установление параллельных коммуникаций между сторонами потенциального конфликта (помним, что конфликт возникает при нарушении границ

внутри группы и между группой и средой).

Например, Вз-Вз:

- Иван, что-то ты долго возишься с костром, раздуй сидушкой!

- Хорошо, Вася, подай сидушку, и впрямь, лучше пошло!

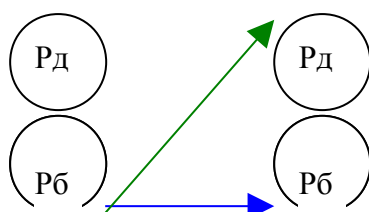
Например, Рб – Рд:

- Я так устал идти с этим неудобным рюкзаком по осыпи!

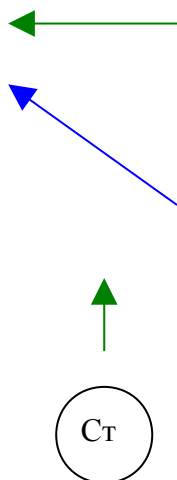
- Смотри, внизу озеро с поляной для привала, ещё немножечко и мы дойдём, подтяни лямки, будет легче идти!

В верхней части схемы находится тип «Родитель», он самый властный и мощный, имеющий самый эмоциональный посыл, как отрицательный «В угол!», так и положительный «Ой ты мой бедненький!». Для «Взрослого» характерна ровность в отношениях со всеми. «Ребёнок» же – это тот, кто поддаётся на собственные эмоции как на мотив поведения, незрелый морально человек.

Конфликт наступает в случае, когда коммуникация становится ломаной:



Например, синие линии:



- Вася, сегодня твоя очередь мыть котёл, скоро отплытие! (Вз-Вз)
- Да не буду я мыть ваш котёл, замучили! (Рб – Вз)
- Например, зелёные линии:
- Гребём и гребем по этому плёсу против ветра, кошмар! (Рб – Рд)
- Но Таня, ты же знала, что будет плёс, давай гребь! (Вз-Вз)

В обоих случаях обратная коммуникация направлена не по адресу или не от того лица, которому адресовалась прямая. Наступает излом связи. В этот момент и происходит конфликт. Это соответствует и схеме с нарушением границ (в обоих случаях нарушается граница «участник-руководитель» либо «участник-помощник»).

Сторона, заинтересованная в погашении конфликта, должна вывести собеседника на оптимальный уровень «Взрослый – Взрослый», либо сама перейти на его уровень (например, на уровень «Ребенка» и превратить ситуацию в шутку, игру), либо повлиять со стороны самого высокого уровня «Родителя» приказным порядком. Но это последнее надо делать крайне осторожно, только в действительно экстремальных ситуациях. Возможно также привлечение третьей стороны, точнее, стороны, имеющей влияние на источник неадекватной коммуникации («Старейшина»), но в случае эмоционального влияния со стороны «Родителя» привлекать ещё и «Старейшин» чревато выходками по принципу «назло всем».

**Идеальное общение в походе «Взрослый – Взрослый». Такие коммуникации характеризуются:**

- объективностью и уступчивостью,
- ясностью и доброжелательностью,
- рабочей деловой дистанцией и самообладанием.

*Полезные правила для установления коммуникации «Взрослый – Взрослый»:*

- спокойно сообщить, если что-то не устраивает, а не таить обиду
- не срочный вопрос лучше поднять после похода (состав меню, снаряжение)
- если объяснение не устраивает, помнить, что слово руководителя – закон на время похода
- сложные и напряжённые моменты похода – не время для выяснения отношений
- в группе должны быть заранее выстроены формальная дисциплина и формальная дистанция, нормы поведения по принципу трудового коллектива

**Постарайтесь заранее осознать, какая роль в группе вам наиболее свойственна, какие факторы вам помогают выйти на коммуникацию «Взрослый – Взрослый»!**

**Руководитель – самый «Взрослый» из всех членов группы. Ему можно посоветовать:**

- иметь отличную техническую, физическую и морально-волевую подготовку, опыт (для большинства участников важно наличие у руководителя положительного опыта, для умных

участников важно сочетание как положительного, так и отрицательного опыта, при чём желательно, чтобы положительный опыт был после отрицательного);

- быть строгим, но одновременно корректным. Каждый раз взвешивать, стоит ли выносить ошибки участника, нарушение дисциплины, халтурное выполнение обязанностей на общее обсуждение;

- до последнего момента избегать репрессивных мер: снятие с маршрута, наказание в виде дополнительного дежурства и подобное;

- нужно не просто уметь принимать тактические и стратегические решения, в том числе и непопулярные, нужно уметь их осветить участникам, показать все причины, по которым непопулярное решение принято. Если же ситуация заставляет действовать крайне быстро, то только тогда вступает в силу авторитарное право руководителя приказывать без объяснений;

- умение прислушиваться к мнению участников: каждый из нас человек, руководитель тоже не всесилен и не может всегда быть безошибочен и безупречен в своей логике. Поэтому даже если про себя руководитель уже решение принял, а на обсуждении кто-то из участников логично и грамотно показывает, что лучше сделать не так, руководитель должен похвалить такого участника, сказать, что этот вариант ещё более грамотный, и вынести окончательное решение, что действовать будем именно так;

- умение трезво оценивать ситуацию, не выдавать желаемое за действительное. Например: реализация задуманного плана возможна только при счастливом стечении всех обстоятельств: будет только хорошая погода, весь транспорт не подведёт, не произойдёт никаких аварий, хотя препятствия сложные, и т.п. Даже, если все участники горят желанием, несмотря на такой большой риск, всё равно идти по этому плану, именно руководитель должен найти в себе силы, чтобы выявить все отрицательные стороны подобного плана, изменить его или вообще от него отказаться, заменить на другой;

- самое сложное для руководителя соблюсти грань между перестраховкой и действиями во имя безопасности группы;

- умение быть самому пунктуальным и точным, только тогда этого же можно требовать от участников;

- умение воодушевлять своим личным примером: как в сложных ситуациях, так и при выполнении хозяйственных работ. Дисциплина и дежурства одинаковы для всех, в том числе и для руководителя. Но при этом нужно помнить, что особенно при спас. работах и ликвидации последствий аварий, при сложных разведках, прохождении опасных препятствий руководитель не всегда должен всё делать сам. Нужно организовать эти процессы, потому что зачастую в таких экстремальных ситуациях, руководитель, стремясь принять на себя весь удар, либо получает серьёзную травму, либо вообще погибает. Группа при этом остаётся в гораздо худшей ситуации, чем если бы руководитель был жив и здоров, а проблема бы случилась с кем-то из участников;

- не бояться заранее, до похода, обговорить все вопросы дисциплины и правил поведения в походе с участниками, особенно с вновь присоединяющимися;

- умение просто общаться на любые темы с каждым из участников, а не только разговаривать с ним по текущим походным вопросам – то есть иметь личный контакт с каждым из участников;

- не забывать каждый день, а также перед началом каждого значимого этапа похода обрисовывать перед участниками ситуацию, ставить цели и задачи группы на данный день/участок; повседневные задачи должны быть реальными, иначе в случае форс-мажора у группы не останется сил на рывок;

- не уставать следить за тем, чтобы между участниками не возникало недоброжелательств, конфликтов;

- и наконец, несмотря на то, что именно руководитель зачастую является инициатором похода, он берёт на себя множество обязанностей, несёт ответственность, нередко чему-то обучает своих участников, всё таки при этом руководитель не должен быть эгоцентричным. Поход – это реализация общей цели всей группы, а не только личной цели руководителя!

## **Практическая №17**

**Тема: Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности**

Продолжительность 2 часа

### **Структура и основное содержание отчета о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода**

**1 Отчет** о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода является информационной основой проектирования нового туристского путешествия, включающего поход.

**2 Текстовая часть отчета** может содержать следующие разделы:

2.1 Справочные сведения о районе похода: как особенности района похода определяют тактические и технические решения при подготовке и проведении похода.

2.2 Сведения о походе: содержат подробные данные о маршруте похода, его протяженности и продолжительности, перечень его отдельных этапов с различными способами передвижения.

2.3 Организация похода, в т.ч. обоснование выбора именно данного маршрута.

2.4 График движения и техническое описание похода.

Особое внимание уделяют описанию мер по обеспечению безопасности, возможным экстремальным ситуациям, способам ориентирования в условиях ограниченной видимости.

2.5 Итоги похода, выводы и рекомендации.

Наиболее характерные особенности района, похода, как облегчить прохождение маршрута похода, сделать его безопаснее и интереснее.

2.6. Список литературы, перечень использованных туристских отчетов и других источников информации при подготовке похода и составлении отчета.

2.7 Приложения:

- списки личного и группового снаряжения, рекомендации по комплектованию снаряжения и инвентаря;
- рацион питания в походе, информация о возможном пополнении продуктов в пути;
- масса продуктов и снаряжения на группу и на одного участника;
- смета расходов на поход;
- расписание работы транспорта, узлов связи, расположение пунктов медицинской помощи;
- фотографии (зарисовки) к отчету должны характеризовать сложные участки маршрута похода, природу и достопримечательности района. Фотографии следует пронумеровать и подписать, обозначив объекты съемки;
- обзорная карта района похода с нанесенным на ней маршрутом, его запасными вариантами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов, предприятиями и ориентирами, местами съемок основных фотографий. Карту дополняют эскизами (кроками) наиболее сложных участков похода с указанием путей их преодоления.

### **3 Оформление отчета**

Отчет должен иметь машинописное исполнение (через 1,5 интервала), быть переплетенным и пронумерованным вместе с приложениями. Общий объем отчета, как правило, до 100 стр., в т.ч. текста – до 50 стр. Отчет должен иметь титульный лист с заглавием, содержание с перечислением всех разделов, фотографий, карт (схем). На внутренней стороне обложки (форзаце) приклеивают конверт для карт и документов.

ПРИЛОЖЕНИЕ  
(обязательное)

## ПАСПОРТ ТРАССЫ ПОХОДА

1 Наименование туристского предприятия

\_\_\_\_\_

Вид туризма \_\_\_\_\_, трасса  
похода \_\_\_\_\_

наименование основных географических пунктов

Протяженность \_\_\_\_\_ км, продолжительность  
\_\_\_\_\_ сут.

Число туристов в одной группе \_\_\_\_\_ чел.

Период работы с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Паспорт составлен в 20 \_\_\_\_\_ г. в \_\_\_\_\_ экз.

Изменения внесены в 20 \_\_\_\_\_ г. на стр. \_\_\_\_\_

в 20 \_\_\_\_\_ г. на стр. \_\_\_\_\_

Экземпляры паспорта направлены для согласования:

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

4- \_\_\_\_\_

5- \_\_\_\_\_

2 План прохождения трассы похода

День пути	Участки трассы	Км	Способ передвижения

Итого с активными способами передвижения \_\_\_\_\_ км.

3 Схема трассы похода (допускается вклейка типографски изданных карт и схем масштабом не менее 1: 200000 с обозначением трассы похода)

Условные обозначения:

трасса похода

места укрытий



запасные варианты трассы

пункты медицинской помощи

места ночлегов

пункты связи (указать вид связи)

приюты

### Краткая характеристика трассы похода

#### Описание сложных участков трассы похода

4 Сведения о климате в районе трассы похода (заполняют только на период работы данного маршрута)

Серия	Месяцы	06	07	08	09
Температура	средняя минимальная максимальная				
Скорость ветра, м/с	средняя максимальная				
Среднее количество осадков					

5 Возможные стихийные явления и действия группы при их возникновении

6 Требования к предпоходной подготовке туристов

Теоретические и практические занятия на турбазе

№ п/п	Тема	Число часов занятий	Форма проведения

5 Рекомендации для текста информационного листка к путевке

В тексте путевки вносятся рекомендации, касающиеся туристского снаряжения, одежды, обуви и т.д.

6 Туристское снаряжение для прохождения трассы:

а) предоставляемое туристским предприятием по путевке, в т.ч.

- групповое ( на \_\_\_\_\_ туристов и одного инструктора) \_\_\_\_\_

- личное (на \_\_\_\_\_ туристов) \_\_\_\_\_

б) предоставляемое за дополнительную плату \_\_\_\_\_

7 Благоустройство трассы похода

Маркировка \_\_\_\_\_

Приюты, \_\_\_\_\_ места \_\_\_\_\_ ночлегов \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ укрытий, \_\_\_\_\_ благоустройство \_\_\_\_\_ трассы

Директор предприятия \_\_\_\_\_

Ст. инструктор \_\_\_\_\_

«СОГЛАСОВАНО»

(подписи согласующих организаций)

Указание по составлению паспорта:

- 1 Паспорт составляют отдельно на трассу каждого основного или тренировочного похода продолжительностью более 1 сут.
- 2 Паспорт составляет то туристское предприятие, где начинается поход.
- 3 Сведения о климате и возможных стихийных явлениях в районе путешествия заносят по данным наблюдений гидрометеослужбы.
- 4 Паспорт направляют каждому туристскому предприятию, участвующему в обслуживании туристов на трассе похода.
- 5 Изменения, возникшие в процессе эксплуатации трассы похода, должны быть в месячный срок внесены во все экземпляры паспорта. При необходимости заменяют отдельные листы или составляют новый паспорт.

### **Практическая №18**

**Тема: Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии**

Продолжительность 2 часа

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель туристской  
организации

---

наименование туристской организации

### **ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА**

**Туристской услуги** \_\_\_\_\_ **на 20** \_\_\_\_\_ **г.**

наименование вида услуги

**Маршрут путешествия**

---

**Протяженность маршрута**

(км) \_\_\_\_\_

**Продолжительность путешествия (суток)**

---

**Число туристов в группе(рекомендуемое)**

---

**Стоимость путевки( ориентировочная)**

---

### **2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту**

---

Населенные пункты, расстояния между ними,	Наименование объектов туристской индустрии,оказ	Запланированные туристские услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных	Перевозки туристов	Экскурсион ные услуги
---	---	--	--------------------	-----------------------

способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	ывающих услуги размещения и условия размещения	объектов показа), туристских прогулок и походов		

Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов( перечень организаций, осуществляющих помощь в оформлении документов )

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения (перечислить наименования, месторасположения, категорию средства размещения и номеров и др. особенности на каждом этапе)

Перевозки осуществляются предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания):

Питание туристов осуществляются предприятиями ( перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов)

Экскурсионные услуги ( перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей виды экскурсий, тематику, экскурсий в каждом пункте по маршруту)

Услуги по организации досуга туристов и др.  
дополнительные услуги(перечислить наименования предприятий, месторасположение, виды услуг на каждом этапе, категорию обслуживания

Место подписи руководителей и печатей предприятий, обслуживающих маршрут

3. Краткое описание путешествия (повторяется в информационном листке к туристской путевке)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации  
(предприятия)

ф.и.о., дата, печать

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ**

Тема экскурсии \_\_\_\_\_  
 Продолжительность (ч) \_\_\_\_\_  
 Протяженность ( км) \_\_\_\_\_  
 Автор – разработчик \_\_\_\_\_  
 автор, коллектив авторов, предприятие  
 Содержание экскурсии \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Маршрут экскурсии, \_\_\_\_\_  
 в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний) \_\_\_\_\_

Участки ( этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до последнего пункта на конкретном участке маршрута	Места останов ок	Объект показа	Продолж и- тельность осмотра	Основное содержание информации	Указани е по орга- низации*	Методиче с- кие указания**
1	2	3	4	5	6	7

## СХЕМА МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ

Маршрут экскурсии \_\_\_\_\_  
 перечень объектов показа

Продолжительность (ч) \_\_\_\_\_

Протяженность (км) \_\_\_\_\_

### Схема маршрута

(графическое представление участков перемещения, мест остановок с обозначением продолжительности (мин) и протяженности (км))

### Расшифровка схемы маршрута

- 1 Перечень географических точек следования транспорта по маршруту.
- 2 Перечень остановок.
- 3 Обозначение места начала экскурсии.

## Тема: Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций

Продолжительность 4 часа

### Теория

Во всех договорах на туристское обслуживание присутствует так называемая форс-мажорная оговорка. Как правило, туристская компания снимает с себя ответственность за выполнение обязательств по отдельным пунктам договора в случае наступления форс-мажора.

Однако на практике в этот термин участники «туристского процесса» (туроператор, турагент, турист) вкладывают разный смысл, из-за чего возможны конфликты. Итак, как форс-мажор трактуют юристы? «Правильное определение данного понятия имеет принципиальное значение. **Форс-мажор** - русская транслитерация французского «*force majeure*» (от лат. *vis major*), или «высшей силы», более известной как «непреодолимая сила».

Юридическое значение форс-мажора заключается в том, что он (как обстоятельство, за которое обязанная сторона не отвечает) является основанием для освобождения юридического или физического лица от ответственности за нарушение гражданско-правовых или иных обязательств, возложенных на него законом» .

В статье 401 ГК РФ под непреодолимой силой понимаются обстоятельства, характеризующиеся своей чрезвычайностью и непредотвратимостью при данных условиях .

В целом же форс-мажор можно охарактеризовать как *«чрезвычайную и непреодолимую в данных условиях силу (перечень обстоятельств, которые таковыми могут быть признаны, более чем неисчерпывающий), действие которой невозможно предотвратить и которая является обстоятельством, освобождающим от ответственности за неисполнение обязательства»*.

Что может быть признано форс-мажором? В первую очередь юристы обычно называют чрезвычайные обстоятельства, неизвестные сторонам до подписания договора: война, стихийные бедствия (включая наводнения, пожары, эпидемии, заражение радиацией, землетрясения), массовые беспорядки, забастовки или какие-либо другие обстоятельства.

Как правило, после получения информации о наступлении любых форс-мажорных обстоятельств, задерживающих выполнение или иным образом мешающих выполнению договора, стороны обязаны письменно уведомить об этом друг друга. Стороны не несут ответственности за любой ущерб, убытки, претензии или иные расходы, которые могут возникнуть в результате форс-мажорных обстоятельств.

Освобождение от ответственности в силу форс-мажорных обстоятельств возможно как по закону, так и по договору .

Таким образом, для квалификации такого явления как обстоятельства непреодолимой силы необходимо, чтобы оно соответствовало определенным критериям:

- непреодолимый/непредотвратимый характер (основное безусловное требование), т.е. не в наших силах и не в силах существующей на данном этапе развития техники предотвратить такие обстоятельства, какие бы усилия при этом ни прилагались;

- препятствие должно быть "вне контроля" соответствующей стороны, носить чрезвычайный характер. Другими словами, обстоятельства непреодолимой силы поставлены в обязательную зависимость от объективных сил, воздействующих на характер взаимоотношений сторон в договоре;

- непредвиденность препятствия при заключении договора. В юридической литературе понятие непредвиденности не определено, в связи с чем прибегают к философско-логическому анализу указанного понятия. Ни одно событие мы не сможем назвать непредвиденным, ибо в общем виде абстрактно его предвидеть можно. Поэтому понятие непредвиденности с точки зрения права понимается как невозможность иметь конкретное знание о времени, месте, характере и особенностях будущего события.

В соответствии с существующей практикой, не признаются обстоятельствами непреодолимой силы неплатежеспособность лиц, срыв поставок партнерами энергоресурсов, сырья, материалов, покупных комплектующих изделий и т.п. как не относящихся к чрезвычайным и непредотвратимым.

### **Риски для туристов. Попробуем их систематизировать.**

Итак, во время путешествия туристы подвергаются большей опасности по различным причинам: незнакомое, а порой даже экзотическое место пребывания, незнание иностранного языка, различного рода катаклизмы. Эти и многие другие факторы составляют группу рисков для туристов.

1. По прибытии в отель одному из отдыхающих позвонили соседи по дому и сообщили, что его квартиру ограбили и вынесли все ценные вещи. Избежать происшедшего, естественно, было невозможно, поэтому мы можем выделить такой вид риска, как утрата имущества во время отсутствия.

2. Отдыхающий отведал местное экзотическое блюдо из сырых морепродуктов, а через два месяца попал в больницу, но уже на родине – тропические хвори тем и коварны, что дремлют в организме месяцы, а то и годы.

3. Отдыхающему не повезло – он заразился желтой лихорадкой. Ему следовало до поездки уточнить информацию о санитарно-эпидемиологической ситуации на острове, – тогда бы он знал, как уберечь себя. Таким образом, перед нами предстает следующий вид риска – угроза здоровью во время путешествия и после него.

4. Путешественник стремился в поездку, и вдруг тяжело заболела жена. Расходы на лечение, нервотрепка, и, конечно, забыл вовремя предупредить турфирму, а когда вспомнил, было уже поздно: большую часть денег, внесенных за поездку, ему не вернули, и он не только не

насладился поездкой, но и понес финансовый урон. Следовательно, турист подвержен такому виду риска, как невозможность совершить поездку.

5. С отдыхающим беда случилась в аэропорту. По прибытии он обнаружил, что его вещи улетели в неизвестном направлении.

6. Проезжающий мимо мотоциклист сорвал с плеча отдыхающего сумку с документами и деньгами. Оба путешественника попали в одинаковую ситуацию – понесли финансовые убытки.

7. Отдыхающий почти неделю провел без происшествий. Но однажды он устроился у водопада, как оказалось потом, в частном владении. Приехала полиция, посадила его в машину, отвезла в участок для выяснения обстоятельств, которые выясняет и по сей день. Мало того, что он вовремя не вернулся домой, но и получил серьезный стресс. В данной ситуации можно выделить два вида рисков: сильное эмоциональное потрясение, которое тоже является угрозой здоровью, и несение финансовых потерь, так как ему будет необходимо нанять адвоката, выплатить штраф и пр.

### **Рекомендации:**

1. При заключении договора с оператором поинтересуйтесь, несет ли принимающая сторона ответственность за форс-мажор. Если да, можете быть уверенным, что в случае ЧП вы получите компенсацию за неиспользованное проживание.

2. Если такой пункт не предусмотрен, компенсация не гарантирована. Однако больше шансов получить выплаты у клиентов опытных турфирм, не один год работающих на рынке, - продолжение сотрудничества с ними для принимающей стороны важнее, чем подобные издержки.

3. Если туриста не устраивает ни другой курорт, ни другое направление, то по закону туроператор может не возвращать деньги за несостоявшуюся поездку, если подтвердится, что с ним не расплатились отель или авиакомпания. В этом случае клиент может рассчитывать на возврат 10% стоимости путевки. На страховку тоже надеяться не стоит, поскольку стихийное бедствие -- это не страховой случай. Учитывая все это, в Российском союзе туриндустрии категорически рекомендуют туристам прислушаться к советам и предложениям турфирм и не ждать возврата денег. Возвращать деньги через суд - дело долгое, хлопотное и сложное. Кроме того, суд может присудить клиенту еще меньше денег, чем предлагает фирма, то есть меньше 10%. Также следует знать: в соответствии с Условиями аннуляции соглашения размер штрафных санкций колеблется от 10% стоимости тура (если турист объявил об отказе за 19 - 21 день до вылета) до 100% (если отказ поступил за 4 и менее дней до поездки).

Однако не все так безнадежно, и эту ситуацию можно грамотно использовать для получения компенсации. Юристы утверждают, что в худшем случае турист получит сумму, эквивалентную вознаграждению компании за проданный тур (поскольку основные средства уже потрачены на номер в гостинице и авиабилет). Для этого нужно апеллировать к «существенному изменению обстоятельств договора».

4. К сожалению, все катаклизмы предугадать невозможно: кто, например, мог предположить, что в Прибалтике в начале года произойдет наводнение? К тому же туриндустрия в нашей стране достаточно молода, и рассчитывать на то, что оператор всегда знает, что случится непредвиденное обстоятельство, и непременно прописывает строку о форс-мажоре во всех своих договорах, не приходится. Правда, после цунами в Юго-Восточной Азии не исключено, что случится именно так, и пункты о форс-мажоре не будут расцениваться как излишняя перестраховка.

5. Деньги за авиабилеты в случае форс-мажорных обстоятельств турист, скорее всего, не получит. Дело в том, что на основных туристических направлениях операторы организуют чартерные рейсы. В соответствии с договором, чартерные билеты возврату не подлежат. Турист имеет право на компенсацию, если чартер не вылетел по вине оператора, а такое развитие событий практически исключается. В случае форс-мажора с оператора на основании договора снимаются все обязательства. Значит, если полет не состоялся из-за тайфуна или другого катаклизма, туристу не на что рассчитывать. Если же турист отказывается лететь на отдых, опасаясь за свою безопасность, это также не повод для компенсации: чартер никто не отменял, возможность улететь была, ею просто не воспользовались.

6. Ситуация с регулярными рейсами другая. Эти билеты можно сдать, а значит, вернуть деньги. Исключение - новогодние и рождественские туры: стоимость этих авиабилетов даже на регулярные рейсы авиаперевозчик не возвращает.

7. Непременный атрибут турпакета - медицинская страховка - в случае форс-мажора не поможет.

Общие основания для освобождения от выплаты страхового возмещения и страховой суммы изложены в статье 964 Гражданского кодекса РФ. В ней указано: страховая компания освобождается от выплаты страхового возмещения и страховой суммы, если страховой случай произошел вследствие воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения; военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий; гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, если иное не предусмотрено договором.

8. Туристам, пострадавшим в результате катаклизма, оказывают бесплатную помощь МЧС и другие госслужбы, вылетевшие на место трагедии.

9. Не спасет туристов, которые опасаются лететь на отдых из-за, например, наводнения, и страховка от невылета - она покрывает только случаи болезни, смерти близких.

Если при наступлении форс-мажора турист отказывается от поездки, он имеет право на:

- получение суммы, эквивалентной вознаграждению туркомпании за проданный тур;
- компенсацию 95% от стоимости проживания (если в договоре оператора и принимающей стороны прописана ответственность за форс-мажор или оператору удастся договориться с зарубежным партнером о выплатах);
- возврат денег за авиабилет на регулярном рейсе (за исключением новогодних и рождественских туров).

В качестве компенсации оператор может предложить туристу альтернативный отель, курорт или отложенный отдых (перенос сроков поездки).

А что делать тем, кто в разгар стихии оказался на курорте? На что они могут рассчитывать? Если отель разрушен, принимающая сторона обязана предоставить туристам номера в других гостиницах. Здесь, если есть моральные, физические силы, желание и средства, можно продолжить отдых. Или, получив компенсацию за неиспользованные дни (опять-таки в случае, когда это предусмотрено договором оператора и принимающей стороны), отбыть на родину. То есть ответственность за обеспечение туриста жильем несет зарубежный партнер, а уже отправку на родину берет на себя оператор. Правда, с организацией экстренных рейсов есть определенные сложности. Например, нужно как минимум сутки, чтобы запросить и получить коридор полета. Поэтому зачастую первыми в зоне бедствия оказываются чартеры не турфирм, а МЧС.

Что касается действий туриста, то в первую очередь он должен связаться по телефону с российским консульством или принимающей стороной. Все номера телефонов, включая мобильные гидов, указаны в памятке (а не туристском ваучере), которую должен получить каждый путешественник. Если вдруг после подписания договора турист не обнаружил у себя памятки - это повод для крупного разбирательства с туркомпанией.



## **Итак, как можно избежать последствий форс-мажора?**

**Во-первых**, нужно правильно составить договор. Обязательно укажите, какие обстоятельства вы будете считать форс-мажорными, причем список этих обстоятельств можно сделать открытым. Этот пункт договора может выглядеть так:

"Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, и (или) форс-мажора (пожара, наводнения, землетрясения и других стихийных бедствий, а также военных конфликтов, военных переворотов, террористических актов, гражданских волнений, масштабной забастовки, обстоятельств, ставших следствием предписаний, приказов правительства или президента либо других административных или правительственных ограничений, оказывающих влияние на выполнение обязательств Сторонами по настоящему Договору, и других обстоятельств, не зависящих от Сторон, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора".

**Во-вторых**, нужно оговорить сроки, в течение которых стороны должны будут известить друг друга о том, что не могут выполнить договор в силу форс-мажора:

"Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по контракту, должна немедленно, но не позднее (укажите срок уведомления, например, в течение 10 дней, 2 недель и т.п.) известить другую Сторону о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.

Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении или прекращении указанных обстоятельств лишает Сторону права ссылаться на них".

**В-третьих**, контракты на крупные суммы лучше всего застраховать. В договоре со страховой компанией нужно предусмотреть:

- что именно будет застраховано - вы можете застраховать либо убытки от повреждения, уничтожения или пропажи товара, либо риск того, что произойдет форс-мажор (например, наводнение);

- сумму, на которую вы страхуете товар;
- срок действия договора страхования;
- при каких условиях страховая компания может отказаться возместить убытки;
- момент вступления договора страхования в силу.

Исходя из изложенного нами в данной главе, мы можем сделать следующие выводы:

- Сила природных и техногенных катастроф ежегодно возрастает, и сейсмологи уже предсказали, что в ближайшие 100 лет планету ждёт очередное разрушительное землетрясение. Только за последние 2 года мир пережил невероятное количество стихийных бедствий, унесших тысячи жизней. Не так давно специалисты создали систему оповещения о стихийных бедствиях, «предупрежден – значит, защищен», будем надеяться, что это спасет не одну жизнь;
- Как показывает практика, форс-мажорные обстоятельства все же можно использовать для защиты интересов туристов. Договор с турфирмой, проживание в гостинице, перелет, страховка, возвращение домой - даже в безвыходной на первый взгляд ситуации у туристов есть шанс вернуть пусть и не все вложенные в несостоявшийся отдых деньги. Для этого необходимо обладать достоверной информацией, знать о своих правах, об обязательствах

турфирмы, страховой компании и принимающей стороны и иметь четкий план действий в форс-мажорных обстоятельствах.

### **Практическая №20**

**Тема: Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута**  
Продолжительность 2 часа

#### ***Структура и основное содержание отчета о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода***

**1 Отчет** о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода является информационной основой проектирования нового туристского путешествия, включающего поход.

**2 Текстовая часть отчета** может содержать следующие разделы:

2.1 Справочные сведения о районе похода: как особенности района похода определяют тактические и технические решения при подготовке и проведении похода.

2.2 Сведения о походе: содержат подробные данные о маршруте похода, его протяженности и продолжительности, перечень его отдельных этапов с различными способами передвижения.

2.3 Организация похода, в т.ч. обоснование выбора именно данного маршрута.

2.4 График движения и техническое описание похода.

Особое внимание уделяют описанию мер по обеспечению безопасности, возможным экстремальным ситуациям, способам ориентирования в условиях ограниченной видимости.

2.5 Итоги похода, выводы и рекомендации.

Наиболее характерные особенности района, похода, как облегчить прохождении маршрута похода, сделать его безопаснее и интереснее.

2.6. Список литературы, перечень использованных туристских отчетов и других источников информации при подготовке похода и составлении отчета.

2.7 Приложения:

- списки личного и группового снаряжения, рекомендации по комплектованию снаряжения и инвентаря;
- рацион питания в походе, информация о возможном пополнении продуктов в пути;
- масса продуктов и снаряжения на группу и на одного участника;
- смета расходов на поход;
- расписание работы транспорта, узлов связи, расположение пунктов медицинской помощи;
- фотографии (зарисовки) к отчету должны характеризовать сложные участки маршрута похода, природу и достопримечательности района. Фотографии следует пронумеровать и подписать, обозначив объекты съемки;

- обзорная карта района похода с нанесенным на ней маршрутом, его запасными вариантами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов, предприятиями и ориентирами, местами съемок основных фотографий. Карту дополняют эскизами (кроками) наиболее сложных участков похода с указанием путей их преодоления.

### 3 Оформление отчета

Отчет должен иметь машинописное исполнение (через 1,5 интервала), быть переплетенным и пронумерованным вместе с приложениями. Общий объем отчета, как правило, до 100 стр., в т.ч. текста – до 50 стр. Отчет должен иметь титульный лист с заглавием, содержание с перечислением всех разделов, фотографий, карт (схем). На внутренней стороне обложки (форзаце) приклеивают конверт для карт и документов.

1. №1094 «О классификации ЧС природного и техногенного характера».

Зайцев А.П., Коржавин А.В., Корнеев А.И. под ред. **Практическая № 21**

#### **Практическая №21**

**Тема «Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций»**

Продолжительность 2 часа

#### **Основные определения**

Чрезвычайное событие - зональное происшествие техногенного, антропогенного или природного происхождения, заключающееся в резком отклонении от нормально протекающих процессов или явлений и оказывающее отрицательное воздействие на жизнедеятельность человека, функционирование экономики, социальную сферу и природную среду.

Чрезвычайные условия - характерные меры общей обстановки, сложившиеся в соответствующей зоне (на объекте, в регионе и др.) в результате чрезвычайного события и других одновременно действующих усугубляющих или стабилизирующих факторов, в том числе местных особенностей.

Чрезвычайная ситуация - совокупность исключительных обстоятельств, сложившихся в соответствующей зоне в результате чрезвычайного события техногенного, антропогенного или природного характера, а также под влиянием возникших чрезвычайных условий

Обстановка в районе ЧС - конкретная характеристика зоны (объекта, региона и др.), в которой сложилась чрезвычайная ситуация, выявленная на определенный момент времени и содержащая сведения о состоянии, последствиях, ресурсах и проведенных работах, а также данные о внешних условиях.

К чрезвычайным ситуациям мирного и военного времени относятся:

аварии;  
 крупные аварии;  
 опасные природные явления;  
 стихийные бедствия;  
 экологические бедствия;  
 экологические катастрофы;  
 социальные, политические, национальные явления.

## **Практическая №22**

### **Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута**

Продолжительность 2 часа

#### **Рассмотрите режимы функционирования**

##### **Характеристика режимов функционирования РСЧС**

Условные установки режима	Осуществляемое мероприятие
<b>Режим повседневной деятельности</b>	
Нормальная производственно-промышленная, радиационная, химическая, биологическая (бактериологическая), сейсмическая и гидрометеорологическая обстановка, отсутствие эпидемий, эпизоотий, эпифитотий	Наблюдение и контроль за состоянием окружающей природной среды, обстановкой на потенциально опасных объектах и прилегающих к ним территориях; планирование и выполнение программ и мер по предупреждению ЧС, обеспечению безопасности и защиты населения, сокращению возможных потерь и ущерба, а также по повышению устойчивости функционирования объектов и отраслей экономики в ЧС; совершенствование подготовки органов управления ГОЧС, сил и средств к действиям при ЧС; организация обучения населения способам защиты и действиям при ЧС; создание и пополнение резервов финансовых и материальных ресурсов для ликвидации ЧС
<b>Режим повышенной готовности</b>	
Ухудшение указанной обстановки, получение прогноза о возможности возникновения ЧС	Принятие соответствующими КЧС руководства функционированием подсистем и звеньев РСЧС; формирование при необходимости оперативных групп для выявления причин ухудшения обстановки непосредственно в районе возможной ЧС, выработка предложений по её нормализации; усиление дежурно-диспетчерской службы, а также наблюдения и контроля за состоянием окружающей природной среды, обстановкой на потенциально опасных объектах и прилегающих к ним территориях; прогнозирование возможности возникновения ЧС и их масштабов; принятие мер по защите населения и окружающей среды, обеспечению устойчивого функционирования объектов; приведение в состояние готовности сил и средств, уточнение планов их действий и выдвижение при необходимости в район предполагаемой

ЧС Режим чрезвычайной ситуации	
Возникновение и ликвидация ЧС	Организация защиты населения; выдвижение оперативных групп в район ЧС; определение границ зоны ЧС; организация её ликвидации; организация работ по обеспечению устойчивого функционирования объектов и отраслей экономики, первоочередному жизнеобеспечению пострадавшего населения; осуществление непрерывного контроля за обстановкой на аварийных объектах и прилегающей к ним территории

**- Составьте правила поведения в чрезвычайных ситуациях по выбору**

Литература

2. Постановление Правительства РФ от 16 января 1995г № 43 «О федеральной целевой программе «Создание и развитие РСЧС».
3. Постановление Правительства РФ от 24 июля 1995г № 738 «О порядке подготовки населения в области защиты от ЧС».
4. Постановление Правительства РФ от 5 ноября 1995г № 1113 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации ЧС» в редакции Постановления Правительства РФ от 22 апреля 1997г № 462.
5. Постановление Правительства РФ от 3 августа 1996г № 924 «О силах РСЧС».
6. Постановление Правительства РФ от 24 марта 1997г № 334 «О порядке сбора и обмена в РФ информацией в области защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера».
7. Постановление Правительства РФ от 13 сентября 1996г Алтунина Т.И. Гражданская оборона. Учебное пособие для населения. – М.: «Воениздат», 2012

Авария - ЧС, происходящее по техногенным (конструктивным, производственным, технологическим, эксплуатационным) причинам, а также из-за случайных и внешних воздействий и заключающееся в повреждении, выходе из строя, разрушении технических устройств или сооружений.

Крупная авария (производственная, транспортная катастрофа) - авария, повлекшая за собой многочисленные человеческие жертвы, значительный материальный ущерб и другие тяжелые последствия.

Опасное природное явление - ЧС природного происхождения, которое по своей интенсивности, масштабу распространения и продолжительности может вызвать отрицательные последствия для жизнедеятельности людей и функционирования экономики.

Стихийное бедствие - катастрофическое природное явление (процесс), которое может вызвать многочисленные человеческие жертвы, значительный материальный ущерб и другие тяжелые последствия.

Экологическое бедствие - ЧС, вызванное изменением под действием антропогенных факторов состояния суши, атмосферы, гидросферы и биосферы, и заключающееся в проявлении резкого отрицательного влияния этих изменений на здоровье людей, их духовную сферу, среду обитания, экономику или генофонд.

Экологическая катастрофа - экологическое бедствие особо крупных масштабов и наиболее тяжких последствий, как правило сопровождающееся необратимыми изменениями природной среды.

#### **-Разработать ситуационную задачу, связанную с ЧС**

##### Литература

1. Постановление Правительства РФ от 16 января 1995г № 43 «О федеральной целевой программе «Создание и развитие РСЧС».
2. Постановление Правительства РФ от 24 июля 1995г № 738 «О порядке подготовки населения в области защиты от ЧС».
3. Постановление Правительства РФ от 5 ноября 1995г № 1113 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации ЧС» в редакции Постановления Правительства РФ от 22 апреля 1997г № 462.
4. Постановление Правительства РФ от 3 августа 1996г № 924 «О силах РСЧС».
5. Постановление Правительства РФ от 24 марта 1997г № 334 «О порядке сбора и обмена в РФ информацией в области защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера».
6. Постановление Правительства РФ от 13 сентября 1996г №1094 «О классификации ЧС природного и техногенного характера».
7. Зайцев А.П., Коржавин А.В., Корнеев А.И. под ред. Алтунина Т.И. Гражданская оборона. Учебное пособие для населения. – М.: «Воениздат», 2012

### **Оценка качества навыков оказания первой медицинской помощи туристу**

**Цель:** научиться структурировать эмпирический опыт, систематизация знаний и умений по навыкам оказания первой помощи туристу. Актуализация теоретических знаний по данному направлению.

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** принтер, калькулятор, инструкционные карты, настенные карты мира, России, положения, бланки маршрутных листов, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

#### **Методика выполнения:**

1. Организационный момент
2. Проверка домашнего задания
3. Оценка качества навыков оказания первой медицинской помощи туристу. Видеопрезентация, подготовленная студентом.
4. Выполнение ситуационных заданий
5. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы.

**Задание:** Вам раздаются карточки на каждой из которой будет указана ситуационная задача, которую нужно решить за 15 минут времени.

Оценивается анализ ситуации (определение сознания, признаки возможных повреждений), действия по оказанию первой медицинской помощи.

Ситуационная задача №1:

Вы пошли в поход, взяли с собой футбольный мяч и оказались в ходе прохождения маршрута увидели спортивную площадку и не удержались - начали играть. В ходе игры ваш напарник получил удар мячом по голове.

Ситуационная задача №2:

В процессе пешего похода Вам на пути встретилось кафе. Ваш друг поскользнулся на пролитом киселе и ударился об обогревательный элемент (батарею). Вы наблюдаете у друга сильное кровотечение.

Ситуационная задача №3:

В походе.. Вы шли весь световой день, было жарко, +35градусов. Вдруг Вы заметили, что ваш друг, который ходил замыкающим в группе начал терять сознание.

Ситуационная задача №4:

В ходе тренировок по физической подготовке к походам, и сбегаю по лестнице ваш друг споткнулся и упал, почувствовав при этом острую боль в области тазобедренного сустава.

## **МДК 02.02 Организация досуга туристов**

### **Примерные вопросы к зачету**

1. Анимация как технология и вид туристской деятельности.
2. Анимационная деятельность и ее творческие основы.
3. Современный этап развития развлекательного сервиса.
4. Функции и типология анимации.
5. Виды анимации как компоненты анимационных программ.
6. Взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг. Особенности гостиничной анимации.
7. Анимационные маршруты и дополнительные анимационные услуги.
8. Комплексный характер анимационных программ.
9. Дифференциация анимационных программ для различных видов туризма.
10. Виды и особенности спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе.
11. Основные формы культурно-досуговых программ в анимационном сервисе.
12. Формы театрализованных анимационных мероприятий.
13. Формы анимационной работы с разными группами туристов.
14. Особенности планирования анимационной деятельности.
15. Технологический процесс создания анимационных программ.
16. Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы.
17. Организационная структура анимационной деятельности, ее особенности и разновидности.

### **Практическое занятие №1:**

#### **Тренинг «Досуговая деятельность»**

**Цель:** Исследовать основные термины и понятия организации досуга туристов

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** калькулятор, канцелярские принадлежности, возможность пользования флипчартом, ПК, МФУ, инструкционные карты, иллюстративный раздаточный материал, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

#### **Методика выполнения:**

1. Контроль уровня подготовки к занятиям;
2. Знакомство с заданиями и разъяснение некоторых моментов преподавателем;
3. Исследовательские задания для самостоятельной работы;
4. Рекомендуемая литература

#### **Решить ситуационные теоретические задания:**

##### **Задание №1:**

Начинающая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета. Ошибки в действиях туристской фирмы.

##### **Задание №2:**

Семья из трех человек- мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство.



Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во Францию.

**Задание №3:**

Турист, оплатив пакет услуг, приходит в день поездки (уже после вылета самолета) в тур. фирму и требует возмещения стоимости поездки.

Выясняется, что его не пропустили пограничники, т.к. у ребенка, которому 7 лет не было разрешения от второго родителя. Туристическая фирма, по договору не несет ответственности за прохождение паспортного таможенного контроля.

Перечень необходимых документов, которые должен был представить родитель при прохождении таможенного контроля для выезда ребенка за границу

**Задание №4:**

Распределить значения функций экскурсии

1. научной пропаганды	а) экскурсия в соответствии со своей темой содержит информацию по конкретному разделу знаний.
2. информации	б) содержание экскурсии должно излагаться в соответствии с данными определенного раздела науки, оказывать содействие формированию мировоззрения
3. организации культурного досуга.	в) задача экскурсии -сообщить знания аудитории и вызвать интерес у людей к конкретной отрасли знаний.
4. формирования интересов.	г) экскурсия способствует расширению кругозора человека
	д) экскурсия обеспечивает удовлетворение и формирование духовных потребностей человека.

**задание №5:**

Семья из трех человек- мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство. Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во Францию.

**Тест №1:**

**№1:**

Лучшим средством для продвижения тура являются:

- 1) газеты, журналы
- 2) радио, телевидение
- 3) не существует какого-либо одного лучшего средства
- 4) наружная реклама, интернет - технологии

**№2:**

Средство рекламы - это:

- 1) рекламная информация

- 2) способ передачи рекламных сообщений
- 3) технический носитель рекламных элементов
- 4) материальные объекты

№3:

Основное преимущество телерекламы:

- 1) низкие затраты
- 2) наглядность, образность
- 3) обращение непосредственно к конкретному покупателю
- 4) яркое оформление

№4:

Основные недостатки радиорекламы:

- 1) отсутствие наглядности объекта
- 2) ультраоперативность
- 3) широкий охват аудитории
- 4) высокая цена за размещение

№5:

Самым массовым видом по охвату потенциальных покупателей является:

- 1) прямая почтовая реклама
- 2) реклама в прессе
- 3) телевизионная реклама
- 4) в местах продажи

## **Тест №2:**

1. Что входит в актив платежного баланса по статье «Туристские услуги/поездки»?
  - а) поступления от продажи товаров и туристских услуг въездным туристам;
  - б) суммы от приобретения туристских услуг и товаров выездными туристами в стране пребывания.
2. Назовите цели путешествия, применяемые в международной туристской практике:
  - а)
  - б)
  - в)
  - г)
  - д)
3. Назовите цели путешествия, используемые в отечественной туристской практике:
  - а)
  - б)
  - в)
  - г)
  - д)
4. Гостиница-это:
  - а) специализированное средство размещения туристов;
  - б) коллективное средство размещения туристов, имеющее не менее 10 номеров;
  - в) индивидуальное средство размещения туристов.
5. Категоризация гостиниц в России определяется:

- а) разрядами проживания;
  - б) количеством звезд в сертификате качества;
  - в) иными показателями.
6. В каталогах каких российских туристских фирм дается собственная классификации гостиниц:
- а) маршрутов компании «Роза ветров»;
  - б) корпорации «Академсервис»;
  - в) компании «Инна-тур».
7. В какой валюте указывается стоимость гостиничных услуг в каталоге туристской компании «Роза ветров»:
- а) долл. США;
  - б) рублях;
  - в) валюте страны пребывания.
8. Что является минимальным и предельным элементом бронирования гостиничных услуг:
- а) место (койко-место) в гостинице;
  - б) номер в гостинице;
  - в) другое.
9. В каком из известных каталогов средств размещения указывается тип завтрака, включенного в стоимость проживания:
- а) в каталоге UTS;
  - б) в каталоге Best Eastern;
  - в) других каталогах.
10. Учитывается ли при определении стоимости гостиничного номера его определенное расположение, при котором из его окна или с балкона открывается определенный вид (на горы, на море и т.д.):
- а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю.

## **Практическое занятие №2**

### **«Традиционные праздники стран мира»**

**Цель:** Изучить традиции, обычаи и обряды как основу праздников

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** калькулятор, канцелярские принадлежности, возможность пользования флипчартом, ПК, МФУ, инструкционные карты, иллюстративный раздаточный материал, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

### **Методика выполнения:**

- 5. Контроль уровня подготовки к занятиям;
- 6. Знакомство с народным творчеством;
- 7. Исследовательские задания для самостоятельной работы;
- 8. Рекомендуемая литература

### **задание №1: команда 1**

- 1) Объяснить высказывание великого учёного Демокрита «Жизнь без праздников, есть длинный путь без остановки на отдых».

### **задание №2: команда 2**

- 2) Объяснить высказывание- совет великого духовного лидера Далай ламы-XIV «Один

раз в год поезжай туда, где ты никогда не был ». Для чего это нужно?

**задание №3: общий этап для всех команд**

- 3) заполнить схему «Классификация праздников».
- 4) написать своё мнение по поводу праздника: на выбор
- а) праздники мира б) праздники в России в) праздники в Республике Хакасия

**Рефлексия:** Сделать выводы по практическому занятию.

**Практическое занятие №3**

**«Деловая игра «я-инвестор»**

**Цель:** Научиться выявлять инвестиционный потенциал места своего проживания, окружения

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** калькулятор, канцелярские принадлежности, возможность пользования флипчартом, ПК, МФУ, инструкционные карты, иллюстративный раздаточный материал, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

**Методика выполнения:**

- 1) Цель занятия: актуализировать и обобщить знания и умения по теме «История развития досуга»
- 2) подготовка к занятию: жеребьевка, разделение на команды, озвучивание заданий, актуализация знаний и умений
- 3) выполнение заданий
- 4) защита основных тезисов заданий
- 5) озвучивание результатов команд
- 6) награждение победителей
- 7) рефлексия занятия. Опрос учащихся

**Деловая игра «я-инвестор»**

**1 этап:** подготовка к занятию - С помощью детской считалочки делимся на две команды по 4-5 чел. и садимся на заранее подготовленные рабочие места.

У Вас на столах лежат бланки заданий, канцелярские принадлежности которые вы должны будете заполнить!

Внимательно слушаем задания и стараемся максимально развёрнуто отвечать на вопросы в письменном виде.

**2 этап:**

Все вы знаете, что необходимо привлекать инвесторов для того чтобы постоянно у нас организовывались походы и различные выезды.

Давайте сейчас с вами сядем и сделаем «мозговой штурм» по выявлению в нашей группе потенциального инвестора!

**ВНИМАНИЕ!** Вы можете воспользоваться флипчартом для выполнения задания  
**задание №1 - Вы- инвестор крупной компании**

**! Задание:** Придумать название, логотип, слоган своей компании «...»

Для расширения деловых связей и развития своего бизнеса Вы решили совершить финансовые вливания в экономику какого-либо региона. Выбрали Республику Хакасия. Затем определились с административным районом, вызывающим У Вас положительные потенциальные возможности и перспективы.

**Задание №2:**

**! Почему Вы выбрали именно этот административный район? Аргументируйте свой ответ.**

**Внимание!** Можете воспользоваться флипчартом для визуализации компании и своего ответа

**Цель действий:** повысить конкурентоспособность данного Вам административного района

### **Задачи:**

1. Провести мониторинг природных ресурсов административного района, по плану, который вам выдан
  2. предложить свои пути развития и реализации природных ресурсов  
Экономико-географическое положение района
  2. Площадь территории
  3. Транспортная доступность:
    - а) качество дорожного полотна
    - б) протяженность от г.Саяногорска до базы отдыха Гладенькая
    - в) транспортная обеспеченность
    - г) стоимость проезда от г. Саяногорска до Г. Абакана
    - д) стоимость проезда от г.Саяногорска до места реализации природного ресурса
  4. Отрасли специализации администр.района
  5. В какой конкретно вид природного ресурса Вас заинтересовал?
  6. Какую сумму инвестиций Вы вложите?
- Вам дается 40 минут для обсуждения и написания своих развернутых ответов на предоставленных вам бланках.  
Если вы готовы сдать работу ведущему, то оповестите сигналом!

### **3 этап: Оценочный лист:**

Команда №1:

задание №1: \_\_\_\_\_ баллов, задание №2: \_\_\_\_\_ баллов;

Команда №2:

задание №1: \_\_\_\_\_ баллов, задание №2: \_\_\_\_\_ баллов;

Баллы: 20-40 баллов – оценка: 3

40-60 баллов – оценка: 4

60-80- 80-100 баллов- оценка: 5

4 этап: Рефлексия:

Теперь я понял: \_\_\_\_\_

Я научился: \_\_\_\_\_

На занятии мне было сложно выполнить: \_\_\_\_\_

Хочу чтобы все занятия проходили в форме игры

### **Практическое занятие №4:**

#### **Содержание культурного досуга, его типология и функции»**

**Цель:** Изучить типологию, особенности культурного досуга

**Время на выполнение: 2 часа.**

**Оборудование:** калькулятор, канцелярские принадлежности, возможность пользования флипчартом, ПК, МФУ, инструкционные карты, иллюстративный раздаточный материал, инструкционные карты.

**Освоение профессиональных компетенций: ПК01-06**

### **Методика выполнения:**

1. Организационный момент Контроль уровня подготовки к занятиям;
  2. Проверка домашнего задания
  3. Выполнение практических заданий
  4. Закрепление пройденного материала: Проверка в классе выполненной работы.
- написать разъяснение к каждому термину и определению:

**БАЗОВАЯ СТОИМОСТЬ ТУРА** – объявленная заранее стоимость тура. Может несколько меняться при уточнении заказа за счет скидок или, наоборот, наценок за дополнительные услуги, в результате инфляционных процессов, изменения курсов валют, форс-мажорных обстоятельств или повышения цен на топливо и билеты.

**БЕРБОУТ-ЧАРТЕР** – договор об аренде судна без экипажа для фрахтования, во время которого владельцем судна является фрахтователь, который несет полностью все расходы по эксплуатации.

**БЕРЕГОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ** – комплекс услуг, предоставляемых участнику круиза в портах захода круизного теплохода в период стоянки этого теплохода в порту. Обычно включает в себя питание, экскурсии по городу, посещение театров, выставок и т. д.

**БЕРМУДСКИЙ ПЛАН** – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.

**БИЗНЕС-КЛАСС** – класс салона самолетов и других транспортных средств, который присваивается при сертификации и отражает повышенную комфортность и более высокий уровень обслуживания для состоятельных, деловых людей.

## **Практическая работа №5**

### **Тема: Разработка анимационной программы**

**Цель работы:** сформировать умения разрабатывать анимационные программы для отеля.

**Задание 1.** Провести анализ анимационной программы отеля «Империял». Выявить типы анимационных программ использованных для организации досуга туристов.

#### **Ход работы:**

1. Провести анализ анимационной программы отеля «Империя» <http://www.imperia-hotel.com/razvlecheniya.html>
2. Определить типы анимационных программ
3. Определить основных клиентов отеля
4. Сделать вывод о разнообразии программ предлагаемых отелем.

#### **Анализ анимационных программ отеля «Империя»**

Тип программы	Мероприятия отеля «Империя»

#### **Вывод:**

**Задание 2.** Разработать анимационную программу для отеля (по выбору студента) на 3 дня и 7 дней.

#### **Ход работы:**

1. Дать описание местонахождения отеля
2. Описать материально-техническую базу отеля
3. Охарактеризовать типы основных клиентов (используя классификации)
4. Обосновать выбор анимационных программ, которые будут предложены для клиентов отеля
5. Разработать анимационную программу на 3 дня (пятница, суббота, воскресенье)
6. Разработать анимационную программу на 7 дней (пятница, суббота, воскресенье, понедельник, вторник, среда, четверг)

Анимационная программа для отеля «\_\_\_\_\_» на 3 дня

День недели	Время проведения мероприятия	Место проведения мероприятия	Мероприятия

пятница			
суббота			
воскресенье			

Анимационная программа для отеля «\_\_\_\_\_» на 7 дней

День недели	Время проведения мероприятия	Место проведения мероприятия	Мероприятия
понедельник			
вторник			
среда			
четверг			

**Задание 3.** Разработать анимационную программу для группы студентов на 3 дня в спортивной деревне «Новинки».

Ход работы:

1. Ознакомиться с возможностями отдыха в спортивной деревне «Новинки»  
[www.novinki-nn.ru/](http://www.novinki-nn.ru/)
2. Составить перечень услуг предлагаемых туркомплексом
3. Описать МТБ комплекса
4. Разработать анимационную программу на 3 дня для студентов с учетом их потребностей и запросов

Анимационная программа для студентов на 3 дня

День недели	Время проведения мероприятия	Место проведения мероприятия	Мероприятия
понедельник			
вторник			
среда			
четверг			

Вывод:

### **Практическая работа №6**

**Тема:** Разработка проекта создания анимационной службы

**Цель работы:** сформировать умения по планированию деятельности анимационной службы отеля.

**Задание 1.** Представьте, что вы являетесь директором службы анимации. В его обязанности входит функция планирования и подбора персонала для анимационной службы отеля. На новый туристский сезон открыто три вакантные должности: аниматор развлекательных программ, спортивный аниматор, аниматор мини-клуба. Подготовьте список вопросов для собеседования с кандидатами на эти должности.

**Ход работы:**

1. Составьте список требований и обязанностей к должностям
2. Ознакомьтесь с требованиями к проведению собеседования
3. Составьте перечень вопросов к каждому кандидату на должность (15 вопросов)
4. Сделайте вывод о главных качествах, предъявляемых к кандидатам на должность

аниматора.

Перечень вопросов к кандидатам на должность аниматора

аниматор развлекательных программ	спортивный аниматор	аниматор мини- клуба

Вывод:

### **Практическая работа №7**

**Тема: Контроль качества услуг**

**Цель работы:** сформировать умения давать оценку качества услуг и контролировать качество обслуживания.

**Задание 1.** Дайте оценку обслуживания в нашем колледже.

**Ход работы:**

1. Установите свойства, характеристики к обслуживанию в колледже
2. Дайте количественную оценку обслуживанию в колледже, используя 5-бальную шкалу оценки (1-балл – низкое качество, 2-балла – плохое качество, 3 балла – средний уровень, 4 балла – хорошее, 5 баллов – отличное качество)
3. Сделайте вывод как можно исправить недостатки в обслуживании.

Уровень обслуживания в колледже

Показатели	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Надежность					
Предупредительность					
Доверительность					
Доступность					
Коммуникативность					
Внимательное отношение					

Вывод:

### **Практическое занятие №8**

**Тема: Отражение национального колорита в анимационных программах**

**Вопросы практического занятия**

6. Составление шоу-программ различной тематики.
7. Подготовка спортивно-оздоровительных программ с учётом физической формы (подготовки) туристов.
8. Составление трудового графика аниматора.

**Цель практического занятия:** Рассмотреть значение национального колорита в анимационных программах. Проследить на исторических примерах взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг в странах мира. Составление шоу-программ.

**Предварительная подготовка студентов:**



Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Гойхман О.Я., Организация и проведение мероприятий: учебное пособие – М.: «Инфра-М», 2010 г.
2. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме.- М.: Академия, 2008.
3. Курило Л.В. Теория и практика анимации: 4.1. Теоретические основы туристской анимации. – М.: Советский спорт, 2010.
4. Шарухин А.П., Власова Т.И., Панов Н.И. Анимационный менеджмент в туризме. Учебное пособие. М.: Академия, 2010

**Практическая № 9**

**Тема: Правила составления отчетов по итогам туристической поездки**

Основная квалификационная цель:

Изучив тему, Вы сможете:

1. Согласно требованиям и стандартам составить отчет по итогам туристической поездки
- План занятия:

1. Контроль уровня подготовки к занятиям;
2. Знакомство с правилами составления отчетов по итогам туристической поездки
3. Исследовательские задания для самостоятельной работы;
4. Рекомендуемая литература.

Контроль уровня подготовки к занятиям

Туристские отчеты – единственный источник информации о районах путешествия. Подготавливая маршрут, мы пользуемся отчетами наших предшественников. Поэтому туристы, которые не оставляют информации о своем маршруте, поступают по меньшей мере нечестно. Известно плачевное состояние российской картографии. Частенько приходится пользоваться картами 20 – 30-ти летней давности. Поэтому наличие свежего отчета – огромное подспорье при подготовке похода. Кроме того, постоянно меняются правила оформления пропусков в погранзоны, заповедники и т.д. Именно поэтому, важно сохранять любую информацию, которая пригодится нашим друзьям и коллегам. Отчет, опубликованный в интернете, здорово упрощает общение с другими туристами. Не нужно долго рассказывать, что и как было, можно сразу приступить к обсуждению. Если вас интересует спортивная составляющая туризма, то без оформления отчета не обойтись. Только на основании рассмотрения отчета, МКК может зачесть поход.

Рекомендуемая литература

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм/ Карельский Институт Туризма; Ленинградский Областной Университет им. А.С. Пушкина.- 9-е изд., перераб и доп.- М.; СПб: Невский Фонд; Герда, 2007.
2. Гаранин Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации/ Н.И. Гаранин, И.И. Булыгина.-М.: Советский спорт, 2004.
3. Жарков А.Д. Технология культурно-досуговой деятельности /А.Д. Жарков.-2-е изд. перераб. и доп.- М.:Изд-во МГКУ, ИПО «Профиздат», 2002.
4. Курило Д.В. Теория и практика анимации: в 2 ч. / Л.В. Курило; Российская международная академия туризма.- М.: Советский спорт, 2006.

**Тема 2.2**

**Анимационная программа и формы организации**

## **Практическая №1:**

### **Тема: Социально-культурные характеристики аудитории при проектировании досуговых программ**

Презентация на тему: «Тематические парки мира» сделать презентацию по структуре:

#### **1. Сформулируйте тему**

Трудно слушать собеседника, который перескакивает с одного на другое, поэтому у презентации должна быть только одна тема. Иначе получится долгий рассказ ни о чем. Тема должна быть достаточно узкой, чтобы в конце предложить решение проблемы. Сужайте тему до тех пор, пока презентацию нельзя будет изложить в десяти коротких пунктах.

Определить хорошую тему легко — она сама подсказывает структуру выступления.

#### **2. Определите цель**

Хорошая презентация меняет сложившуюся картину мира. Например, люди начинают бережнее относиться к окружающей среде или бегут за новым смартфоном. Цель не обязательно должна быть амбициозной, главное — конкретной.

Хорошая цель презентации начинается с вопроса: что я хочу изменить в поведении слушателей.

#### **3. Продумайте сценарий**

Цель презентации — это то, что вы хотите изменить в голове слушателя, а сценарий — это то, как вы к этому придете.

Представьте, что вы сочиняете историю. Слушателя надо заинтриговать, придумать интересного героя, провести его через трудности к успешному финалу. Это и есть базовая структура любого текста и презентации. На такой структуре держатся сказки, сценарии фильмов и реклама продуктов:

1

Ввести в курс дела. С первого слайда зритель должен понимать, что именно он сейчас получит или узнает. Лучше обойтись без креатива, и на обложке или первом слайде прямо указать, что будет дальше.

2

Заинтриговать. Создайте мотивацию, чтобы человек не ушел со второго слайда. Объясните пользу от презентации или создайте напряжение.

Тезис. Это основной мотив презентации, то, чему вы хотите научить людей.

4

Антитезис. Показывайте обратную сторону медали. Это вызывает доверие и предостерегает от проблем, с которыми человек может столкнуться на практике.

5

Заключение. Плохая презентация заканчивается словами «это всё». В завершении дайте краткое резюме или вывод. После вашего выступления человек должен понимать, что он может сделать прямо сейчас.

например: Теперь вы знаете три закона экономии. Попробуйте любой из них сегодня в магазине.

Чтобы подготовить сценарий, можно использовать ментальные карты. Для их создания существует множество сервисов, например, MindMeister и Xmind.

Ментальные карты помогут визуализировать все ваши идеи и связи между ними. Так вы увидите презентацию целиком, поймете, где не хватает аргументов, а где история пошла не в ту сторону. После этого делать отдельные слайды будет проще.

Презентация — как текст. Если текст состоит из предложений одинаковой длины и одного вида, читать будет скучно. Нет ритма. Поэтому чередуйте текстовые слайды и слайды с изображениями, добавляйте графики. Иногда можно и пошутить.

6. Скажите, что делать дальше

Плохое выступление заканчивается так: «Это все, теперь вопросы». Так вы оставляете слушателя наедине с его мыслями.

Хорошая презентация дает четкую инструкцию, что делать дальше. Это не обязательно призыв к действию. В конце можно еще раз пройти по выводам, подчеркнуть основной тезис или сказать, где взять дополнительную информацию.

Заканчивайте инструкцией или выводом.

Оформление режиссерской документации, обеспечивающей анимационную программу;

Практические занятия по созданию презентаций:

- Презентация: «Современные оздоровительные программы и их специфика»
- Составление анимационной программы с учетом психологических и социально-культурных аспектов потребителя анимационных услуг
- Создание детской анимационной программы для отдыхающих в отелях на курортах на 1 неделю
- Презентация на тему: «Содержание основных компонентов профессии аниматора как специфической формы профессиональной деятельности в сфере досуга и туризма»
- Презентация: «Программа культурно-познавательного отдыха туристов»
- Презентация: Экстремальные формы анимационных услуг
- Создание анимационной программы на 1 день для семейного отдыха в гостинице
- Презентация: «Туристские объекты мира»
- Презентация на тему: «Известные музеи России»
- Особенности анимационной индустрии
- Создание молодежной анимационной программы на 3 дня
- Презентация на тему: «Виды анимационных программ»

Создание презентационного материала по истории театров Хакасии

## **Практическое занятие №2**

**Тема: Разработка сценария. Оформление режиссерской документации, обеспечивающей анимационную программу.**

Драматургия.

Создание культурно-досуговой программы начинается с драматического замысла.

Драматургия выступает в качестве концепции сюжетно-базового построения и проведения программы как массового действия.

К специфическим особенностям драматургии культурно-досуговых программ относятся:

1. профессиональная ограниченность творчества сценариста рамками конкретного общественного события.
2. осуществление драматургического творчества.
3. публицистический литературный характер.
4. наличие документальной основы.
5. использование в содержании многообразия выразительных средств.
6. герой драматического произведения.
7. неразрывное единство драматургического замысла и реального воплощения на уровне создания сценария.
8. широта спектра обстоятельств воплощения.

Сценарный замысел.

Построение любой культурно-досуговой программы начинается с творческого замысла. Замысел – это предвосхищение события, ощущение его. Замысел представляет собой задуманное автором построение программы, включающее разработку основной мысли и элементы творческого процесса ее воплощения. Разработка замысла сценария и оформление его в виде документа происходят поэтапно:

- отклик на сценарный заказ
- тема и идея
- определение формы и содержания
- накопление и отбор материалов
- поиск сюжетного хода, образной выразительности
- работа над композицией
- апробирование сценария в постановочной работе
- доработка элементов сценария
- реализация замысла в форме сценарной записи

Основные требования предъявляемые к сценарию культурно-досуговой программы: актуальность содержания, преемственность и последовательность комплекса программ, жанровое и содержательное разнообразие, возможность модификации.

### 3. Композиционное построение.

Композиция - соединение элементов художественного произведения в целое, соподчинение его частей по закону гармонии.

Законы гармонизации композиции:

1. Целостность – взаимосвязь и соподчиненность элементов.
2. Контрастность
3. Подчиненность идейному замыслу
4. Соразмерность
5. Экспозиция. Это самое начало события. Его главная задача – погружение в атмосферу происходящего, подготовка к восприятию, установление режима общения.
6. Завязка. В завязке сосредоточено исходное событие, в котором заложено начало драматического конфликта.
7. Основное развитие действия
8. Кульминация. Это наивысшая точка эмоционального накала аудитории, смысловой центр композиции.
9. Развязка. Выполняет функцию завершения сюжетной линии.
10. Финал

## **Практическая №3**

**Тема:** Этапы разработки и проведения анимационной программы

Работу по подготовке и проведению той или иной анимационной программы можно разделить на несколько этапов. Первый этап (самый большой и ответственный этап) – подготовительный, включающий в себя:

- анализ предлагаемых анимационных программ;
- определение целей и задач;
- выбор места и времени проведения программы;
- проектирование анимационной программы с учетом возрастных, этнических и прочих особенностей потребителей данной услуги;
- создание или подбор сценариев анимационных мероприятий, включенных в программу;
- составление сметы расходов на проведение программы;
- подбор творческих коллективов, распределение обязанностей внутри анимационной команды;
- техническую подготовку: закупку инвентаря, изготовление декораций, костюмов,

реквизита и т. д.;

- установка звуковой и световой аппаратуры, других технических средств, оформление сцены, изготовление фонограмм и прочее;
- проведение репетиций, обучение правилам игр и прочее;
- проведение рекламной кампании намеченных анимационных мероприятий.

Второй этап – проведение анимационной программы – представляет собой самую сложную и ответственную работу для всех участников. Необходимо соединить усилия всех задействованных аниматоров, преодолеть нервное напряжение и решить поставленные задачи. Третий этап – подведение итогов, в ходе которого происходит анализ проведенной программы; анкетирование потребителей с последующим анализом; работа над усовершенствованием программы. Итак, технологический процесс включает три основных этапа: подготовку; проведение программы и анализ проведенной программы.

Реклама анимационных программ. Успех анимационной программы во многом зависит от правильно организованной рекламной кампании. Реклама, как известно, это информация о потребительских свойствах товаров и видах услуг с целью их реализации и создания спроса на них. Сложилось так, что анимационные программы рекламируются на очень низком уровне, даже в тех туристских предприятиях, где эти программы есть.

Реклама анимационных программ – это инструмент, с помощью которого потребителю дается информация о содержании, особенностях, привлекательности данной программы с целью заинтересовать потребителя, побудить его приобрести рекламируемый товар, стать участником анимационной программы. Приступая к разработке рекламы анимационных программ, необходимо:

- оценить финансовые затраты на рекламу, учитывая собственные финансовые возможности, получаемую от реализации программ прибыль, расценки на выполнение рекламных материалов и др.;
- определить потенциальных потребителей и составить их характеристику по демографическим (возраст, пол), этническим признакам, социальному статусу, уровню доходов и др.;
- выявить конкурентов и определить преимущества собственных программ, на которые можно обратить внимание в рекламе;
- определить каналы и способы распространения рекламы.

Очень важно выработать свой фирменный стиль, который воспринимается как гарантия качества предлагаемых анимационных программ. При выработке своего фирменного стиля необходимо учитывать: основные направления деятельности; сегменты рынка, для которых предназначены разрабатываемые программы; основные рекламные средства; преимущества или особенности разрабатываемых программ.

#### **Практическая № 4**

##### **Тема: Организация питания в гостиницах и туристских комплексах**

Основная квалификационная цель

Изучив тему, Вы сможете:

Иметь представление о питании в гостиницах и туристских комплексах.

План занятия:

1. Контроль уровня подготовки к занятиям;
2. Характеристика основных особенностей организации питания;
3. Исследовательские задания для самостоятельной работы;
4. Рекомендуемая литература

Контроль уровня подготовки к занятиям

Базовая стоимость тура – объявленная заранее стоимость тура. Может несколько меняться при уточнении заказа за счет скидок или, наоборот, наценок за дополнительные услуги, в результате инфляционных процессов, изменения курсов валют, форс-мажорных обстоятельств или повышения цен на топливо и билеты.

Бербоут-чартер – договор об аренде судна без экипажа для фрахтования, во время которого владельцем судна является фрахтователь, который несет полностью все расходы по эксплуатации.

Береговое обслуживание – комплекс услуг, предоставляемых участнику круиза в портах захода круизного теплохода в период стоянки этого теплохода в порту. Обычно включает в себя питание, экскурсии по городу, посещение театров, выставок и т. д.

Бермудский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.

Бизнес-класс – класс салона самолетов и других транспортных средств, который присваивается при сертификации и отражает повышенную комфортность и более высокий уровень обслуживания для состоятельных, деловых людей.

Бизнес-отель – гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров и т.д.

Рекомендуемая литература

1. Курило Д.В. Теория и практика анимации: в 2 ч. / Л.В. Курило; Российская международная академия туризма.- М.: Советский спорт, 2006.

2. Приезжаева Е.М. Организация и методы игровой деятельности в туризме / Е.М.

Приезжаева; Российская международная академия туризма.-М.: Советский спорт, 2005.

3. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме; учебное пособие/ Третьякова Т.Н.- М.: Издательский центр «Академия», 2008.

## **Практическая № 5**

**Тема: Памятка по обязанностям и ответственности руководителя учреждения в области охраны жизни и здоровья обучающихся**

Основная квалификационная цель:

Изучив тему, Вы сможете:

1. Составить инструкций по охране труда и обеспечению безопасности при проведении туристско-краеведческих мероприятий с учащимися

План занятия:

1. Контроль уровня подготовки к занятиям;

2. Изучение инструкций по охране труда и обеспечению безопасности при проведении туристско-краеведческих мероприятий с учащимися.

3. Исследовательские задания для самостоятельной работы

4. Рекомендуемая литература

Контроль уровня подготовки к занятиям

Архитектурный ансамбль – гармоническое единство пространственной композиции, включающей здания, инженерные сооружения и зеленые насаждения.

Аттрактивность – основное системное свойство туристских ресурсов, природных и культурно-исторических объектов, свидетельствующее об их туристской ценности.

Аттрактивность рекреационной деятельности – индивидуальная или групповая привлекательность занятий рекреационной деятельности и их сочетаний.

Аттрактивность туристской деятельности – индивидуальная или групповая привлекательность занятий туристской деятельности и их сочетаний.

Базисная модель рекреационной системы – представление рекреационной системы в виде

субстратной модели, состоящей из взаимосвязанных подсистем: групп отдыхающих, обслуживающего персонала, природного и культурно-исторического потенциала, туристской инфраструктуры и органа управления. Целевая функция рекреационной системы – максимизация удовлетворения рекреационных потребностей отдыхающих. Базовая стоимость тура – объявленная заранее стоимость тура. Может несколько меняться при уточнении заказа за счет скидок или, наоборот, наценок за дополнительные услуги, в результате инфляционных процессов, изменения курсов валют, форс-мажорных обстоятельств или повышения цен на топливо и билеты.

Рекомендуемая литература

- 1.Биржаков М.Б. Введение в туризм/ Карельский Институт Туризма; Ленинградский Областной Университет им. А.С. Пушкина.- 9-е изд., перераб И доп..- М.; СПб: Невский Фонд; Герда, 2007.
- 2.Гаранин Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации/ Н.И. Гаранин, И.И. Булыгина.-М.: Советский спорт, 2004.
- 3.Жарков А.Д. Технология культурно-досуговой деятельности /А.Д. Жарков.-2-е изд. перераб. и доп.- М.:Изд-во МГКУ, ИПО «Профиздат», 2002.
- 4.Курило Д.В. Теория и практика анимации: в 2 ч. / Л.В. Курило; Российская международная академия туризма.- М.: Советский спорт, 2006.
- 5.Приезжаева Е.М. Организация и методы игровой деятельности в туризме / Е.М. Приезжаева; Российская международная академия туризма.-М.: Советский спорт, 2005.

## **Практическая № 6**

**Тема:Контроль качества предоставляемых услуг туристу.**

Основная квалификационная цель:

Изучив тему, Вы сможете:

- 1.Контролировать качество предоставляемых услуг туристу

План занятия:

- 1.Контроль уровня подготовки к занятиям;
- 2.Знакомство с правилами контроля качества предоставляемых услуг туристу.
- 3.Исследовательские задания для самостоятельной работы;
- 4.Рекомендуемая литература.

Контроль уровня подготовки к занятиям

Базовое качество представляет комплекс тех свойств и параметров услуги, наличие которых потребитель считает обязательным.

Требуемое (ожидаемое) качество - это совокупность технических и функциональных характеристик услуги. Их наличие свидетельствует о том, насколько услуга соответствует тому, что было запланировано производителем.

Желаемое качество предоставляет для потребителя неожиданные ценности предлагаемой услуги, о наличии которых он мог только предполагать. Особенность желаемых показателей качества заключается в том, что потребитель (гость, турист) не требует их. При этом наличие таких желаемых характеристик в предлагаемой услуге клиент оценивает высоко.

Для удовлетворения потребностей гостей (клиентов) важное значение имеет типология элементов обслуживания. Качество предоставляемых услуг воспринимается потребителем (гостем, туристам) с учетом следующих четырех групп элементов обслуживания:

- критические;
- нейтральные;
- приносящие удовлетворение;
- разочаровывающие.

Критические элементы отражают главные факторы непосредственного воздействия гостинично-туристского комплекса (ГТК) на поведение потребителя (гостя, туриста). Эти элементы основаны на минимуме стандартов, приемлемых для гостя (туриста), поэтому

они должны присутствовать в первую очередь (чистота номеров и общественных помещений гостиниц, вкусная пища, безопасность и т. п.). Критическими эти элементы называют потому, что в зависимости от достижения минимальных стандартов они вызывают либо положительную, либо отрицательную реакцию гостей (туристов). Нейтральные элементы не оказывают прямого воздействия на оценку гостем, туристом качества услуг. Это, например, цвет униформы обслуживающего персонала, расположение автомобильной стоянки и т. п.

И хотя подобные элементы слабо связаны со степенью удовлетворения потребностей клиентов, тем не менее, они формируют общее представление о качестве услуг и культуре обслуживания.

Приносящие удовлетворение элементы обслуживания могут вызвать благодарную реакцию гостя (туриста), если его ожидания были предвосхищены. Если ожидания клиента просто удовлетворены, реакции с его стороны может не последовать.

В качестве примера приносящих удовлетворение элементов можно рассматривать обслуживание в гостиницах в ночное время, бесплатные напитки за счет заведения, цветы и шоколад от имени дирекции гостиницы и т. п. Такие элементы обслуживания не относятся к обязательным, гость и не оплачивает. Поэтому, если гости их не получают, это не доставляет им неприятности и не вызывает неудовлетворения качеством услуг и культурой обслуживания. Напротив, если гости получают их неожиданно, они приносят удовлетворение и благодарность. С их точки зрения, подобные элементы выгодно отличают данный ГТК от конкурентов и формируют его благоприятный имидж.

Разочаровывающие элементы обслуживания вызывают отрицательную реакцию гостей, туристов. Это происходит в том случае, когда функции обслуживания выполняются с отклонением от установленных минимальных стандартов, в результате чего гости (туристы) испытывают определенные неудобства и дискомфорт.

Понятие «качество услуги» можно рассматривать как комплекс, состоящий из трех элементов:

- качество потенциала предприятия (технический элемент);
- качество процесса (функциональный элемент);
- социальное качество (социальный элемент).

Качество потенциала предприятия оценивается по основным показателям, которые относятся к производственно-техническому состоянию предприятия. В отношении гостинично-туристских услуг это качество оборудования и оснащения гостиничных номеров, качество приготовленных блюд, технические параметры средств коммуникации и т. д.

Функциональное качество - это качество процесса предоставления гостиничных услуг, которое оценивается при непосредственном общении с персоналом (бронирование номеров, оформление и регистрация, сопровождение в номер, доставка багажа и т. д.).

Рекомендуемая литература

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм/ Карельский Институт Туризма; Ленинградский Областной Университет им. А.С. Пушкина.- 9-е изд., переработанное и доп.- М.; СПб: Невский Фонд; Герда, 2007.

2. Гаранин Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации/ Н.И. Гаранин, И.И. Булыгина.-М.: Советский спорт, 2004.

3. Жарков А.Д. Технология культурно-досуговой деятельности /А.Д. Жарков.-2-е изд. перераб. и доп.- М.:Изд-во МГКУ, ИПО «Профиздат», 2002.

4. Курило Д.В. Теория и практика анимации: в 2 ч. / Л.В. Курило; Российская международная академия туризма.- М.: Советский спор

## **итоговый тест по разделу 2**

### **1. Виды нужд, испытываемые человеком в туристском путешествии**

- А) физиологический отдых, общение, художественное развитие
- Б) первичные



- В) материальные
- Г) вторичные

**2. Результат разнообразной деятельности людей, которые удовлетворяют какие-либо материальные или духовные потребности людей различных социальных групп в сфере туризма**

- А) досуговые ценности
- Б) культурные ценности
- В) турмотив
- Г) нужда

**3. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туристических услугах**

- А) культурно-досуговые ценности
- Б) социокультурный потенциал сферы туризма
- В) культурная этика
- Г) факторы туризма

**4. Объединенный общей целью или замыслом план проведения туристических, физкультурно-оздоровительных, культурно-массовых, познавательных и любительских занятий**

- А) программа анимации
- Б) программа отдыха
- В) программа тура
- Г) сценарий проведения игры

**5. Перечислите самостоятельных субъектов досуговой деятельности**

- А) любители охоты, рыбалки, путешествий автостопом
- Б) артисты-исполнители, врачи
- В) аниматоры
- Г) официанты ресторана

**6. Лица и структуры, осуществляющие предпринимательские функции, связанные с финансированием, предоставление донорской помощи организаторам досуга**

- А) аниматоры рекреационных центров
- Б) творческие работники
- В) банковские структуры, меценаты, продюсеры
- Г) ассистенты-исполнители

**7. Моральные принципы и духовные ценности, определяющие цели, функции и поведение человека на отдыхе, его взаимодействие с окружающими**

- А) культурно-досуговая деятельность
- Б) функция туризма
- В) рекреация
- Г) этика досуга

**8. Предприятия, относящиеся к индустрии развлечений**

- А) учебные центры
- Б) турфирмы
- В) цирки, театры, зоопарки
- Г) курортные гостиницы

**9. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ проведения досуга, организующий полноценный отдых**

- А) менеджер гостиницы
- Б) швейцар
- В) аниматор
- Г) турист

**10. Туризм, который «входит составной частью в учебный и воспитательный процесс в образовательных учреждениях, действующих по основным общеобразовательным программам, в учреждениях дополнительного образования, в том числе во внешкольных профильных туристских центрах и станциях детско-юношеского туризма»**

- А) детский (школьный) туризм
- Б) семейный туризм
- В) молодежный туризм
- Г) индивидуальный туризм

**11. Своеобразная услуга, целью которой является повышение качества обслуживания, вовлечение туристов в разнообразные досуговые мероприятия туркомплекса**

- А) релаксация
- Б) туранимация
- В) спа-процедуры
- Г) игра

**12. Функция туранимации, освобождаемая человека от физической и психологической усталости повседневной жизни**

- А) адаптационной
- Б) стабилизирующей
- В) компенсационной
- Г) оздоровительной

**13. Функция туранимации, которая позволяет через анимационные программы сделать туриста носителем рекламы о стране, регионе, турфирмы, отеле**

- А) рекламная
- Б) совершенствующая
- В) образовательная
- Г) информационная

**14. Функция туранимации, позволяющая приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире**

- А) информационная
- Б) стабилизирующая
- В) компенсационная
- Г) образовательная

**15. Неоспоримым фактором повышения конкурентоспособности санатория или пансионата является**

- А) курортная анимация
- Б) шведский стол
- В) архитектурное решение пансионата

Г) наличие первой береговой линии

**16. Функции анимационных программ**

- А) извлечение дохода
- Б) организация и руководство культурными, оздоровительными и спортивными мероприятиями, их дальнейшее распространение через туристов
- В) формирование имиджа страны
- Г) привлечение на работу высококвалифицированных специалистов

**17. Функция туранимации, предоставляющая возможность получения новой информации о стране, регионе, людях**

- А) стабилизирующая
- Б) адаптационная
- В) образовательная
- Г) информационная

**18. Анимационные программы на протяжении всего периода пребывания туриста в отеле должны обеспечить**

- А) получение прибыли
- Б) стандартность программ
- В) ощущение исполнения желания, достижение цели путешествия, мечты
- Г) воспитательный элемент

**19. Стратегия анимационной деятельности определяется**

- А) ресурсами аниматоров
- Б) стратегическим видением и миссией туристско-гостиничного комплекса
- В) экономической обстановкой в стране
- Г) пожеланиями туристов

**20. Основные требования к построению анимационных программ в гостиничной анимационной концепции**

- А) охват всех способов досуга, обеспечение расслабляющей, приятной обстановки
- Б) возможность рекламирования
- В) возможность получения высокой прибыли
- Г) наличие соответствующих кадров

**21. Анимационные программы, строящиеся на приобщении туристов к природно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения**

- А) экскурсионные
- Б) культурно-познавательные
- В) приключенческо-игровые
- Г) любительские

**22. Спортивно-развлекательные программы**

- А) ориентированы на туристов, увлекающихся тем или иным видом спорта
- Б) ориентированы на туристов, любителей спорта и активного отдыха
- В) ориентированы на туристов любого возраста, строятся на вовлечении туристов в активное движение через заманчивые, увлекательные и веселые конкурсы
- Г) ориентированы на приобщение туристов к духовно-нравственным ценностям в процессе отдыха

**23. Анимационные программы строятся на прикосновении туриста с интересным, волнующим, необычным, которое имеет спрос независимо от пола, национальности, образования отдыхающих**

- А) спортивные
- Б) творческо-трудовые
- В) приключенческо-игровые
- Г) зрелищно-развлекательные

**24. Главное качество, характеризующее эффективность досуга**

- А) уровень самосознания и степень самореализации индивида
- Б) уровень образованности
- В) физическое развитие личности
- Г) духовное развитие личности

**25. Страна, где идеалом досуга выступала духовная свобода**

- А) Китай
- Б) Древняя Греция
- В) Германия
- Г) Рим

**26. Предметы разнообразной деятельности людей, которые удовлетворяют какие-либо материальные или духовные потребности людей различных социальных групп в сфере досуга**

- А) развлечения
- Б) потребление культуры
- В) отдых
- Г) досуговые ценности

**27. Стандартизованный, предварительно организованный комплекс туристских услуг для группы за одну стоимость**

- А) паушальный тур
- Б) семейный и молодежный тур
- В) организованный туризм
- Г) детский туризм

**28. Форма анимационной деятельности, реализующая туристско-оздоровительный тип анимационной программы**

- А) праздник-путешествие
- Б) состязание знатоков, викторина
- В) поход, слет, туристские соревнования
- Г) экскурсия

**29. Вид анимации, к которому относится вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека**

- А) туристская
- Б) рекреационная
- В) гостиничная
- Г) курортная

**30. Средство, с помощью которого происходит восстановление сил и работоспособности человека**

- А) туризм
- Б) любительские игры

- В) отдых
- Г) игра

### Глоссарий

**Авиатариф** - стоимость перевозки 1-го пассажира на самолете на определенное расстояние. В международных перевозках различают индивидуальные, групповые, обычные и специальные авиатарифы.

**Агентские (конфиденциальные) тарифы** - цены на гостиничные услуги, предлагаемые для реализации турагенту и выражающиеся в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

**Агентский договор** - вид договорных отношений в предпринимательской деятельности, согласно которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершить по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала: а) по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по ее исполнению; б) по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала. В туристической деятельности в качестве принципала выступает туроператор, а в качестве агента - турагент.

**Американский план** - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.

**Английский завтрак** - полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.

**Аннуляция** - отмена туристической поездки.

**Аннуляционные сроки** - количество календарных дней до даты заезда, при соблюдении которых аннуляции считаются своевременными. При уменьшении установленных сроков аннуляции считаются поздними.

**Аннуляционный штраф** - сумма, выплачиваемая туроператором средству размещения в случае нарушения аннуляционных сроков (не заезда или поздней аннуляции).

**Аннуляция заказа** - отказ туроператора (турагента) от всего заказа или какой-либо его части. Аннуляция подразделяется на не заезд или позднюю аннуляцию.

**Аннуляция поездки** - отказ (в письменном виде) туриста, туроператора или турагента от исполнения обязательств по договору о туристском обслуживании.

**Апарт-отель** - тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенных к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера)

**Апартаменты** - тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).

**Апгрейд** - предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.

**Багажная квитанция** - оформляемый авиакомпанией и выдаваемый пассажиру при регистрации багажа официальный документ, подтверждающий, что авиакомпания берет на себя перевозку этого багажа и выдачу его пассажиру по окончании перевозки.

**Безвозвратное квотирование** - обязательства туроператора и средства размещения, согласно которым средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты независимо от фактического количества размещенных туристов, а объект

размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг без права остановки продажи.

**Береговое обслуживание** - совокупность услуг (экскурсий, театральных представлений и т.д.), предоставляемых участнику круиза в портах захода круизного судна в период его стоянки.

**Беспошлинный ввоз** - пропуск для перевоза через таможенную границу соответствующей страны товаров без обложения их ввозными пошлинами. Обычно беспошлинно пропускаются предметы личного обихода в разумных пределах.

**Блок-чартер** - аренда определенной части транспортного средства на один или несколько регулярных рейсов.

**Бонусная система авиакомпаний** - система премий для клиентов конкретной авиакомпании за достижение установленных показателей числа продолжительности полетов, летных часов и т.д.

**Бронирование** - предварительное закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату. Бронирование гостиничных услуг на договорных условиях - вид долговременного сотрудничества и партнерских отношений средства размещения с туроператорами, турагентами, корпоративными клиентами на основе заключения взаимовыгодных договоров, связанный с такими понятиями, как 'продажа по запросу' и 'свободная продажа'.

**Бунгало** - отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах.

**Бюро обслуживания** - бюро в гостинице, осуществляющее разнообразный информационный сервис, валютно-финансовые операции, обеспечение его транспортными билетами и билетами для посещения культурно-зрелищных мероприятий, организацию медицинской помощи.

**Ваучер** - документ, выданный туристской или транспортной фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг: проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и т.д. и являющийся основанием для получения этого обслуживания. Ваучер (туристский ваучер) - документ - распоряжение туроператора своему контрагенту (принимающей стороне) о предоставлении туристу (в соответствии с заключенным договором) туристского обслуживания с гарантией его оплаты последним в установленном порядке. Ваучер содержит полный и конкретный перечень оплаченных туристом услуг, которые должны быть ему предоставлены. На основании ваучера проводится урегулирование взаиморасчетов между принимающей и направляющей сторонами. Форма ваучера определяется указанными выше сторонами. Ваучер устанавливает право туриста на услуги, входящие в турпакет, и подтверждает факт их оказания.

**Виды размещения в гостинице** - определяются местом или помещением, состоящим из одного или нескольких мест, пригодных для проживания в гостинице, в том числе: место (койко-место) - площадь с кроватью, предназначенная для одного человека (В); номер-помещение (комната, несколько комнат), состоящее из одного или нескольких мест (R). Номер является единичным элементом бронирования; одноместный номер - помещение для размещения одного человека (SGL); двухместный номер - помещение для размещения двух человек (DBL); трехместный номер - помещение для размещения трех человек (TRL); четырехместный номер - помещение для размещения четырех человек (QD); В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату может быть размещен ребенок в возрасте до 12 лет (CHI).

**Виза** - специальное разрешение соответствующих органов иностранного правительства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

**Все включено** (all inclusive) - система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют

дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система *max inclusive*, когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д.

**Возвратное квотирование** - передача средством размещения туроператору права на реализацию в течение определенного периода (периода квотирования) квоты для размещения туристов - клиентов туроператора.

**Время освобождения номера** - время (местное), не позднее которого турист должен освободить номер в день отъезда.

**Время предоставления номера** - время заселения туриста в номер (местное) в день заезда. В большинстве европейских гостиниц - 14.00; в гостиницах США - 15.00 или 16.00.

**Встреча и проводы** - набор услуг (помощь переводчика, поднос багажа, автотранспорт), предоставляемых туристам при их доставке с ж/д вокзала, из аэро- или морского порта в гостиницу и обратно.

**Высокий сезон** - период наибольшей деятельной активности в туризме, самое популярное время года для поездок (путешествий); период наиболее высоких тарифов на туристские услуги. Высокий сезон не всегда совпадает с временами года. В ряде стран он не может быть менее три месяцев.

**Гид** - проводник-профессионал, показывающий туристам достопримечательности города или местности.

**Гарантированное бронирование** - вид 'прямого' бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При этом применение штрафных санкций зависит от формы оплаты заказа. В случае поздней аннуляции поездки или не заезда размер штрафных санкций, как правило, составляет стоимость одного дня пребывания (ночевки).

**Гостиничный каталог** - официальное информационно-справочное издание, туроператора, содержащее перечень и виды гостиниц-контрагентов, а также их формализованное описание, включая адрес, телефоны и системы бронирования, перечень услуг, предоставляемых гостиницей, и др.

**Гостиничная деятельность** - деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им, для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию.

**Группа туристов** - группа лиц, путешествующих вместе, прибывающих и убывающих в одно и то же время, на одинаковых условиях (стандартный пакет услуг) и являющихся для турагента и гостиницы отдельной единицей. Группе туристов гостиничные услуги (размещение и питание) предоставляются на льготных условиях, т.е. по специальным ценам, счет на всю сумму выписывается один на группу. По международным нормам группа - 15 человек, однако группой могут считаться и 7-10 человек.

**Дайвинг** - подводное погружение с аквалангом. День заезда - дата прибытия туриста в средство размещения.

**День отъезда** - дата выезда туриста из средства размещения.

**Договор комиссии** - вид договорных отношений, согласно которому одна сторона (комиссионер) обязуется по поручению другой стороны (комитента) за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени, но за счет комитента.

**Договор о туристском обслуживании** - соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг. Договор заключается в письменной форме и содержит существенные условия договора, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной цене и порядке

оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия).

**Договор ФРАНШИЗЫ** - договор о передаче прав и привилегий производителя туристических услуг на их реализацию (сбыт); предусматривает использование торговой марки франшизодателя как гарантии качества услуг

**Договор поручения** - вид договорных отношений в предпринимательской деятельности между производителем услуги (туроператором) и ее продавцом ( турагентом ).

**Дополнительные услуги** - перечень и объем услуг, превышающие объем и перечень приобретенных основных услуг, и оплачиваемых туристами дополнительно, в месте потребления данных услуг.

**Дорожный чек** - банковское платежное средство, которое может быть обменено на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему курсу. Банки, выдающие дорожные чеки, гарантируют полный возврат денег в случае утери этих чеков в результате кражи, уничтожения и т.п.

**Дьюти-фри (duty free)** - система беспошлинной торговли в аэропортах, на бортах самолетов, паромов и других транспортных средств, или в отдельных местах посещения иностранцев (как правило, сигареты, вино, парфюмерия и сувениры).

**Евролайн** - международная ассоциация перевозчиков, объединяющая 35 крупных европейских автобусных компаний. Система Евролайн соединяет между собой 21 крупнейший город Европы. При использовании специального проездного билета Евролайн-пас можно получать значительные скидки в течение от 30 до 60 дней на пассажирские автобусные рейсы по Европе без возрастных ограничений. Европейский план - гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания).

**Единовременная вместимость** - общее количество мест (койко-мест, постоянных кроватей) в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

**Железнодорожный круиз** - железнодорожная туристская поездка в течение нескольких дней по круговому маршруту с использованием поезда не только для передвижения, но и для предоставления туристам размещения, питания и т.д. с остановками по маршруту для проведения экскурсий.

**Замкнутый круговой маршрут** - круговой маршрут с транспортировкой пассажиров до места назначения и обратно одним и тем же видом транспорта.

**Заказ** - одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов.

**Заявление о миссии гостиницы** - декларативный документ о главной цели деятельности данного средства размещения.

**Зеленый коридор** - место пересечения границы для провоза вещей, не подлежащих обязательному таможенному декларированию.

**Индивидуальный тур** - тур с определенным набором туруслуг, заказанный клиентом (или небольшой группой) по своему усмотрению, включая размещение, питание, трансфер, экскурсионную и развлекательную программу.

**Индивидуальные туристы** - туристы, путешествующие по индивидуально организованной программе пребывания, и, как правило, не пользующиеся групповыми скидками и льготами.

**Информация, предоставляемая туристу продавцом**, - достоверные сведения об организаторе путешествия ( поездки ) и продавце, наличии соответствующих лицензий и сертификатов соответствия, туристских формальностях, необходимых для совершения поездки ( путешествия ) и сроках их оформления, о принимающей стороне; сведения о полном и конкретном содержании предлагаемого пакета услуг.

**Инклюзив-тур** - основной вид индивидуального или группового тура. Как правило, представляет собой жестко спланированную по маршруту, времени, сроку, набору и



качеству услуг поездки, которая продается потребителю как неразделимый на элементы товар по общей цене, обычно включающий в себя стоимость как обслуживания, так и проезда по маршруту.

**Интер-райл** - система проездных билетов на железнодорожном транспорте, позволяющая в течение определенного срока действия ездить внутри зоны билета без ограничений.

**Карточка прибытия** - специальный бланк, заполняемый пассажиром, прибывающим в другую страну самолетом или теплоходом и сдаваемый пограничной службе.

**Категория гостиницы** - классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально-техническому оборудованию, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символом\* (звезда).

**Квота** - количество номеров, выделяемых средством размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период.

**Кейтеринг** - предоставление питания и напитков вне помещения кафе или ресторана средства размещения.

**Кайонинг** - спуск по горным рекам и водопадам в гидрокостюмах без применения плавсредств.

**Кемпер** - турист, путешествующий на автотранспорте и пользующийся кемпингом.

**Кемпинг** - лагерь для автотуристов, оборудованный палатками или другими легкими сооружениями летнего типа (например, бунгало), автомобильной стоянкой, системой водоснабжения и канализации и оснащенный приспособлениями для приготовления пищи.

**Класс - разряд** пассажирских железнодорожных вагонов, кают на теплоходах, мест на самолетах, устанавливаемый в зависимости от степени удобств, предоставляемых пассажирам (туристам)

**Комбинированный билет** - билет на поездку с использованием двух и более транспортных средств (например, самолет-теплоход, поезд-автобус и т.д.)

**Комплексное обслуживание** - стандартный набор туристических услуг, обычно включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице, питание и экскурсионное обслуживание.

**Континентальный завтрак** - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

**Конец маршрута** - место и время оказания туристу последней туристской услуги на маршруте, указанной в договоре туристского обслуживания.

**Корпоративные тарифы** - цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

**Коэффициент использования гостиничного фонда** - число предоставленных ночевоч, деленное на произведение единовременной вместимости и числа дней в году.

**Круиз** - морская или речная туристская поездка на теплоходе, используемом как средство перевозки, размещения, питания, развлечений и т.д., включающая в программу береговое обслуживание.

**Конъюнктура туристического рынка** - сложившийся на рынке на определенный момент времени уровень цен на туристские услуги и товары.

**Курортный сбор** - в РФ - местный налог, плательщиками которого являются физические лица, прибывающие в курортные местности

**Манифест** - список членов команды и пассажиров морского пассажирского судна с указанием паспортных данных.

**Маршрут** - заранее намеченный или установленный путь следования путешественников (туристов) или транспортных средств.

**Международный студенческий билет** - документ определенной формы, подтверждающий факт учебы в университете или другом высшем учебном заведении, для

получения ряда льгот студентами при совершении туристических поездок.

**Международный туристский ваучер** - документ, объединяющий ваучер и официальный документ как его неотъемлемую часть; предназначен для бронирования мест в гостиницах, аренды автомобилей и других видов обслуживания, требующих предварительной оплаты.

**Мини-бар** - маленький холодильник в номере с алкогольными и безалкогольными напитками; обычно за дополнительную плату

**Модифицированный американский план** - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и двухразового питания (завтрак и обед или завтрак и ужин).

**Мотель** - гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

**Неорганизованный туризм** - самостоятельные поездки туристов, как правило, организуемые самими туристами без помощи туристского сбытового аппарата; оплата услуг обычно производится по мере пользования ими.

**Не заезд** - фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.

**Негарантированное бронирование** - вид 'прямого' бронирования, при котором средство размещения предоставляет клиенту номер в день заезда до 18.00, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.

**Низкий сезон** - наименее популярное время для поездок (путешествий), как правило, период действия максимальных скидок.

**Направляющая сторона** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, организующий поездку (путешествие) в страну (место) временного пребывания и направляющий туда своих клиентов (туристов) по договору с контрагенту.

**Начало маршрута** - место и время оказания туристу первой туристской услуги на маршруте, указанной в договоре туристского обслуживания.

**Норма багажа** - максимальный вес или габарит багажа, принимаемого авиакомпанией к бесплатной перевозке. Нормы дифференцированы по классам пассажирских мест.

**Номерной фонд** - общее количество номеров в гостиничном предприятии.

**Ознакомительная поездка** (рекламный или информационный тур) - бесплатный или льготный тур, организуемый для турагентств и (или) сотрудников авиакомпании с целью их ознакомления с определенными туристскими маршрутами и центрами.

**Организатор тура** - частное лицо (иногда турагент) или организация, собирающая группу туристов для участия в туре, предлагаемом туристской фирмой. Как правило, организатору тура может предоставляться возможность бесплатной поездки по данному маршруту.

**Организованный туризм** - поездка, организуемая туристскими фирмами по стандартному или разработанному самим туристом маршруту.

**Основные гостиничные услуги** - перечень и объем услуг, стандартно предоставляемых туристу коллективным средством размещения и оплачиваемых туристом при заключении договора.

**Оплата по факту оказания услуг** - порядок оплаты, при котором туроператор в течение определенного срока после подтверждения средством размещения факта оказания услуг в полном объеме оплачивает данные услуг. При этом факт оказания услуг подтверждается предъявлением средством размещения туроператору счета, туристского ваучера и других документов, определенных договором.

**Опубликованные тарифы** - официально опубликованные для клиентов 'справочные' цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены 'у стойки', как правило, - это максимально высокие цены.

**Пансион** - небольшая частная гостиница (на 5-10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании.

**Паркинг** - место для стоянки автотранспорта.

**Паспорт средства размещения** - документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения.

**Парасейлинг (PARASAILING)** - катание с парашютом, который привязан тросом к моторной лодке

**Паром** - самоходное судно, специально оборудованное для перевозки пассажиров и транспортных средств (автомобилей, ж.д вагонов и пр.) при перевозке через водоемы (моря, проливы и пр.).

**Перевес багажа** - излишки багажа (по весу и габаритам) сверх установленного авиакомпанией предела, перевозка которых оплачивается пассажирами дополнительно.

**Период остановки продаж** - период, за который нереализованный остаток квоты туроператора (турагента) изымается средством размещения.

**План-карта** - схема расположения мест в каютах или купе.

**Плацкарта** - дополнительная к проездному билету карточка или ж/д квитанция на право занятия определенного места в поезде дальнего следования.

**Полетный купон** - часть билета, в обмен на которую авиакомпания предоставляет пассажиру перевозку на указанном в ней участке.

**Полный пансион** - вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырех- разовое питание.).

**Полупансион** - вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.

**Полный или частичный аванс** - порядок оплаты, при котором туроператор перечисляет на счет средства размещения авансовый платеж за услуги, которые будут оказаны клиентам после получения аванса; аванс может составлять полную сумму стоимости услуг (полный аванс) или неполную сумму стоимости услуг (частичный аванс), планируемых оказать туроператором.

**Порядок оплаты заказа** - порядок расчетов, производимых туроператором со средством размещения, который включает полный или частичный авансовый платеж (предоплату); при этом окончательный расчет за предоставленные услуги производится по факту оказания данных услуг.

**Порт захода** - пункт промежуточной стоянки морского пассажирского судна, предусмотренный его маршрутом.

**Правила предоставления гостиничных услуг** - документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице(заключение договоров на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядке предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственности исполнителя и потребителя за качество и своевременность предоставления услуг.

**Принимающая сторона** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, контрагент, принимающие туристов, прибывших в страну (место) временного пребывания. Содержание обслуживания, предоставляемого принимающей стороной, определяется ваучером, выданным направляющей стороной.

**Программа туристского путешествия** (программа обслуживания, пребывания) - план последовательных мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановок на маршруте, гостинице, посещениях мест туристского показа с целью их осмотра (экскурсии), питания, также перемещения на маршруте с помощью указанных в программе внутри-маршрутных транспортных средств.

**Продажа услуг средством размещения по запросу** - направление средством размещения запроса туроператору после каждой заявки клиента. Подтверждение или отказ от заявки должны быть направлены туроператору в течение 24 часов.

**Прямое бронирование** - прямое бронирование без посредников.

**Портовый сбор** - сбор, взимаемый с пассажиров при их прибытии в какой-либо город или страну, при отъезде из какого-либо города или страны в случае прохождения ими через морской, речной или аэропорт.

**Подтверждение заказа** - официальный ответ средства размещения о согласии принять и исполнить заказ.

**Посадочный талон** - карточка, выдаваемая пассажирам на авиа- и морских линиях, которую они обязаны сдать контрольной службе при посадке.

**Прямой рейс** - рейс, при котором пассажир не делает пересадок на всем пути следования от пункта вылета до пункта назначения.

**Пэкидж-тур** - любой тур (индивидуальный или групповой), включающий в себя некоторый набор услуг (перевозка, размещение, питание, экскурсии и т.д.), общая продажная стоимость которого равна стоимости его элементов.

**Расчетный час** - момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 часов дня), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки.

**Размещение без питания** - размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание (RO).

**Размещения и завтрак** - размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак (RB,BB).

**Размещение с полным пансионом** - размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание или питание в любое время по желанию туриста (AL,ALL Incl).

**Размещение с полупансионом** - размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин (RD).

**Рафтинг** - сплав по горным рекам на лодках, катамаранах или плотках, не оборудованных моторными средствами.

**Реализ-дата** - день возврата туроператором (турагентом) средству размещения непроданных (незарезервированных) номеров, отстоящий от фактической даты на продолжительность релизпериода.

**Релиз-период** (период высвобождения) - период, в течение которого происходит высвобождение номеров из квоты.

**Регистрационная карточка** - выдаваемый в ряде стран пограничными властями временным посетителям при въезде в страну и возвращаемый ими пограничным властям при выезде из страны документ, подтверждающий регистрацию этих посетителей властями данной страны.

**Регулярный рейс** - рейс, выполняемый постоянно в течение определенного срока в соответствии с заранее опубликованным расписанием.

**Рекламация** - претензия; заявление одной стороны о том, что другая сторона не выполнила (полностью или частично) лежащих на ней обязательств, и требование в связи с этим соответствующего возмещения.

**Рекламный тур** - бесплатный или льготный тур, организуемый для турагентств и (или) сотрудников авиакомпании с целью их ознакомления с определенными туристскими маршрутами и центрами.

**Ресепшн (RECEPTION)** - стойка регистрации Ресепция - общий зал или комната в гостиницах для приема, регистрации и оформления гостей, а также нахождения дежурных-портье для приема и выдачи ключей от номеров и выполнения различного вида поручений гостей отеля.

**Рум сервис (ROOM SERVICE)** - обслуживание в номере (еда и напитки из ресторана по меню на заказ)

**Ручной багаж** - вещи, которые пассажиру разрешено авиакомпанией без дополнительной платы перевозить при себе, причем ответственность за сохранность ручного багажа лежит на самом пассажире.

**Сафари** - туристическая поездка с целью охоты или знакомства с местной природой, как правило в странах Центральной Африки.

**Семейный план** - система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.

**Сезонно-ценовой план** - совокупность всех ценовых периодов, образующих год или сезоны, когда функционирует средство размещения.

**Сертификация туруслуг** - процедура проверки качества предлагаемых продуктов туристской фирмы с последующей выдачей сертификата соответствия качества.

**Система "фортуна"** - продажа пакета туруслуг со скидкой за размещение без указания конкретной гостиницы, название которой становится известно только по приезде на место отдыха, система гарантирует размещение в отеле не ниже заранее определенной категории, преимущественно распространена в странах

**Ски-пасс** - разрешение или пропуск на пользование подъемниками в определенном месте для спуска на горных лыжах или сноуборде.

**Скидка** - снижение первоначальной продажной цены от опубликованной, справочной. Скидки бывают сезонные, групповые, выходного дня, для постоянных клиентов, детей и т.д.

**Средняя цена номера** - средняя цена номера в гостинице или ряде гостиниц.

**Снорклинг (SNORKELING)** - плавание с маской и трубкой в ластах

**Сноубординг** - спуск по снегу с горных склонов на специально оборудованной доске.

**Сопровождающий** - служащий туристической фирмы, в обязанности которого входит сопровождение туристов по маршруту, организация размещения, питания и перевозки.

**Страховая сумма** - денежная сумма, в пределах которой может быть оказана необходимая помощь, перечень предоставляемых услуг напрямую зависит от размера суммы. в некоторых странах существует строго установленный лимит - не менее 30000 USD. что связано со стоимостью медицинских услуг в конкретной стране

**Страховая премия** - вознаграждение, которое турист вносит за страховой полис: в каждой страховой компании действуют установленные тарифы, которые, как правило, составляют 0.5-1 USD за каждый день пребывания за рубежом; для лиц старше 65 и моложе 3 лет страховой полис стоит несколько дороже, повышается тариф также для любителей горных лыж, сноуборда, дайвинга и других видов экстремального спорта и туризма

**Таймшер** - покупка права пользования номером на одну- две недели в той или иной гостинице (пансионе, апартаментах) в течение продолжительного периода, при этом, как правило, создаются условия для обмена, что позволяет владельцам таймшеров менять места отдыха: транспортные расходы в оплату таймшера не входят

**Такс-фри (tax free)** - система частичного возврата налога на добавленную стоимость в ряде стран при покупке и вывозе товара иностранцами. Как правило, используется в крупных магазинах при приобретении товара свыше определенной суммы. Деньги могут возвращаться при пересечении границы или в стране постоянного пребывания.

**Талассотерапия** - оздоровительные процедуры с использованием свойств морской воды, грязей и водорослей

**Таможенная декларация** - письменное или устное заявление со стороны туристов таможенным властям при пересечении границы, содержащее сведения о перевозимых туристами вещах и предметах, подлежащих декларированию.

**Таможенная пошлина** - налог, которым облагаются некоторые товары, пропускаемые через границу какой-либо страны.

**Таможенные льготы** - частичное или полное освобождение от уплаты таможенной пошлины на ввоз в страну предметов или товаров, обычно облагаемых пошлиной; частичное или полное снятие ограничений на вывоз из страны определенных предметов или товаров.

**Таможня** - государственное учреждение, осуществляющее контроль и пропуск товаров и личных вещей, провозимых через границу, и взимание таможенной пошлины.

**Тарифы авиабилетов** - дифференцированная система оплаты авиаперевозки в зависимости от уровня предоставляемых услуг, условий использования, обмена и возврата авиабилетов, некоторые виды тарифов, экскурсионный - бронь в любой день, обратная дата может быть открыта в пределах срока действия тарифа, сдача билета в любой момент с потерей небольшой суммы, молодежный - скидка около 20% от основного экскурсионного тарифа; групповой - льготный тариф для группы от 6-10 человек на срок пребывания от 6 дней до 1 месяца: АРЕХ - бронь не менее, чем за 7 дней, даты вылета туда и обратно строго фиксированы, штраф при сдаче билетов за 7 и более дней до вылета 50%. при более позднем сроке сдачи билетов деньги не возвращаются: РЕХ - бронь в любое время, дата вылета строго фиксируется, штраф 50% при возврате билета до регистрации вылета

**Топлесс** - использование купальника без верхней части (в некоторых странах не рекомендуется или запрещается).

**Транзит** - провоз пассажиров (туристов) из одной страны в другую через промежуточную страну.

**Трансфер** - любая перевозка туриста внутри туристического центра (доставка с вокзала, аэропорта или морского порта в гостиницу и обратно; с одного вокзала, аэро -или морского порта на другой; из гостиницы в театр и обратно и т. д.)

**Трекинг** - пешие походы по пересеченной местности без специальной подготовки участников.

**Тур** - туристская поездка по определенному маршруту в определенный срок с определенным комплексом услуг (перевозка, размещение, питание и др.). Различается индивидуальное и групповое путешествие.

**Турдокументы** - документы, выдаваемые туристам обслуживающей их туристической фирмой в обмен на ваучер в первом пункте обслуживания (гостиничные талоны, талоны на питание и - экскурсии), по которым туристам предоставляются конкретные туристические услуги.

**Туристская путевка** - письменный акцент оферты туроператора или турагента на продажу пакета услуг, представляющий собой неотъемлемую часть договора на туристское обслуживание, а также документ первичного учета деятельности туроператора или турагента. Путевка, являясь бланком строгой отчетности туроператора, служит подтверждением факта заключения договора на туристское обслуживание и его оплату.

**Туристская фирма** - предприятие, осуществляющее сбыт туристических услуг потребителям. В зависимости от функций, выполняемых туристическими фирмами, их разделяют на турагентов и туроператоров.

**Туристское агентство** - розничная туристская фирма, занимающаяся реализацией туров населению, организуемых оптовыми туристическими фирмами, а также продажей потребителям отдельных туристических услуг (транспортных билетов, экскурсий и т.п.).

**Туроператор** - оптовая туристическая фирма, занимающаяся разработкой туров, рассчитанных на массовый потребительский спрос, их рекламой и сбытом через сеть розничных турагентов.

**Форс- мажор** - обстоятельство, наступление которого не могло быть предотвращено стороной, ответственной за исполнение обязательства, и являющееся причиной неисполнения последнего (например, война, стихийное бедствие и т.п.).

**Фотосафари** - туристская поездка с целью фотографирования редких животных и растений в естественных условиях их обитания.

**Фрахтование** - заключение чартера.

**Фиксированная квота** - квота с закреплением определенных номеров гостиничного фонда за конкретным туроператором (турагентом).

**Хостел** - разновидность гостиниц с небольшим набором услуг.

**Чартер** - договор между владельцами транспортного средства (теплохода, самолета, автобуса и т.п.) и фрахтователем (нанимателем) на аренду всего транспортного средства или его части на определенный рейс или срок.

**Шведский стол** - вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.

**Шенгенская виза** - единая виза, которая дает возможность беспрепятственно передвигаться по территории стран Шенгенской группы (Германия, Франция, Бельгия, Голландия, Люксембург, Испания, Португалия, Италия, Швеция, Норвегия, Финляндия, Дания, Австрия, Греция) в течение срока действия визы.

**Шоп-тур (SHOP-TOUR)** - туристская поездка, целью которой является покупка определенных видов товаров, характерных для страны пребывания.