

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/91083>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Туризм

Содержание

Введение 3

1 Виды и формы экскурсионного обслуживания 5

2 Правила предоставления экскурсионных услуг 10

3 Роль экскурсовода и руководителя группы на экскурсии 13

Заключение 19

Список использованных источников 20

2 Правила предоставления экскурсионных услуг

Туристские прогулки, походы, экспедиции и экскурсии совершаются группами по определённым маршрутам с использованием различных способов и средств передвижения в целях содержательного отдыха, физического развития, познания, выполнения общественно полезной работы и профориентации. Рассмотрим правила предоставления экскурсионных услуг.

Экскурсионные услуги предоставляются фирмами клиенту согласно перечню экскурсионных маршрутов.

В стоимость экскурсионного обслуживания включено:

- транспортные расходы;
- работа экскурсовода;
- работа организатора-кассира;
- накладные расходы;
- налоги;
- страховой сбор (страхование на всей протяженности экскурсионного маршрута).

Фирма выдает клиенту экскурсионную путевку (билет), подтверждающую право клиента на получение по маршруту и в сроки, указанные на путевке. Стоимость маршрута также указана в экскурсионной путевке (билете).

Экскурсионная путевка выдается клиенту после получения Фирмой полной ее стоимости. Оплата может быть произведена за наличный расчет в пункте реализации, в офисе Фирмы, а также путем перечисления на расчетный счет Фирмы.

Фирма обязана:

- 1) Предоставить услуги по безопасности и качеству, соответствующие требованиям стандартов.
- 2) Предоставить клиенту полную и достоверную информацию об экскурсионных маршрутах.
- 3) Предоставить рекомендации по мерам безопасности на маршрутах.

Клиент обязан:

- 1) Сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы.
- 2) Соблюдать правила личной безопасности, придерживаясь рекомендаций, полученных от представителя Фирмы.
- 3) Явиться к месту и ко времени начала экскурсии, указанным в экскурсионной путевке (билете).

Клиент имеет право:

1. На получение необходимой и достоверной информации об экскурсиях.
2. На обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав.
3. Расторгнуть договор купли-продажи экскурсионных услуг в любой момент до ее начала, возместив при этом Фирме ее фактические затраты и убытки, причиненные расторжением договора, что составляет при отказе:

- за 3 и более дней до начала – 0 % стоимости обслуживания;
- за 1 день до начала – 50 % стоимости обслуживания;
- менее чем за день до начала – 100 % от стоимости обслуживания.

Компании, предоставляющие туристические услуги не несут ответственности:

- за частичное или полное невыполнение обязательств, возникшие по причине форс-мажорных обстоятельств;
- за вред, причиненный клиентам третьими лицами;
- за совершение клиентом противоправных действий;
- билеты и путевки не подлежат возврату и возмещению их денежной стоимости в случае неявки или опоздания клиента к месту и времени отправления экскурсии.

Список использованных источников

- 1) Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие/А.Ю. Александрова – М.: Аспект Пресс, 2017-257с.
- 2) Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учебное пособие/И.Т. Балабанов, А.И. Балабанов. – М.: Финансы и статистика, 2015-452с.
- 3) Гостиничный и туристический бизнес. / Под ред. Чудновского А. Д. – М: ТАНДЕМ, ЭКМОС, 2018.-247с.
- 4) Дурович А.П., Компанев А.С. Маркетинг в туризме: Учебное пособие/А.П. Дурович, А.С. Компаев. - Минск: Новое знание, 2017-347с.
- 5) Ильина Е. Н. Туропреитинг: организация деятельности/Е.Н.Ильина. – М: Финансы и статистика, 2016-489с.
- 6) Квартальнов В.А. Туризм: Учебник/В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2017-547с.
- 7) Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 194 с.
- 8) Морозова Е. Я., Тихонова Э. Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы: Учебн. пособие/Е.Я. Морозов. – СПб: Издательство Михайлова В. А., 2017. – 318 с.
- 9) Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 139 с.
- 10) Образовательный туризм в России : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. С. Путрик [и др.] ; под ред. С. Ю. Житенёва. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 198 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/91083>