

ГБОУ СПО КОЛЛЕДЖ ТУРИЗМА И
ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА САНКТ-
ПЕТЕРБУРГА

«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО
СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ»

Выполнила студентка
группы 221
Дубровская В.А.

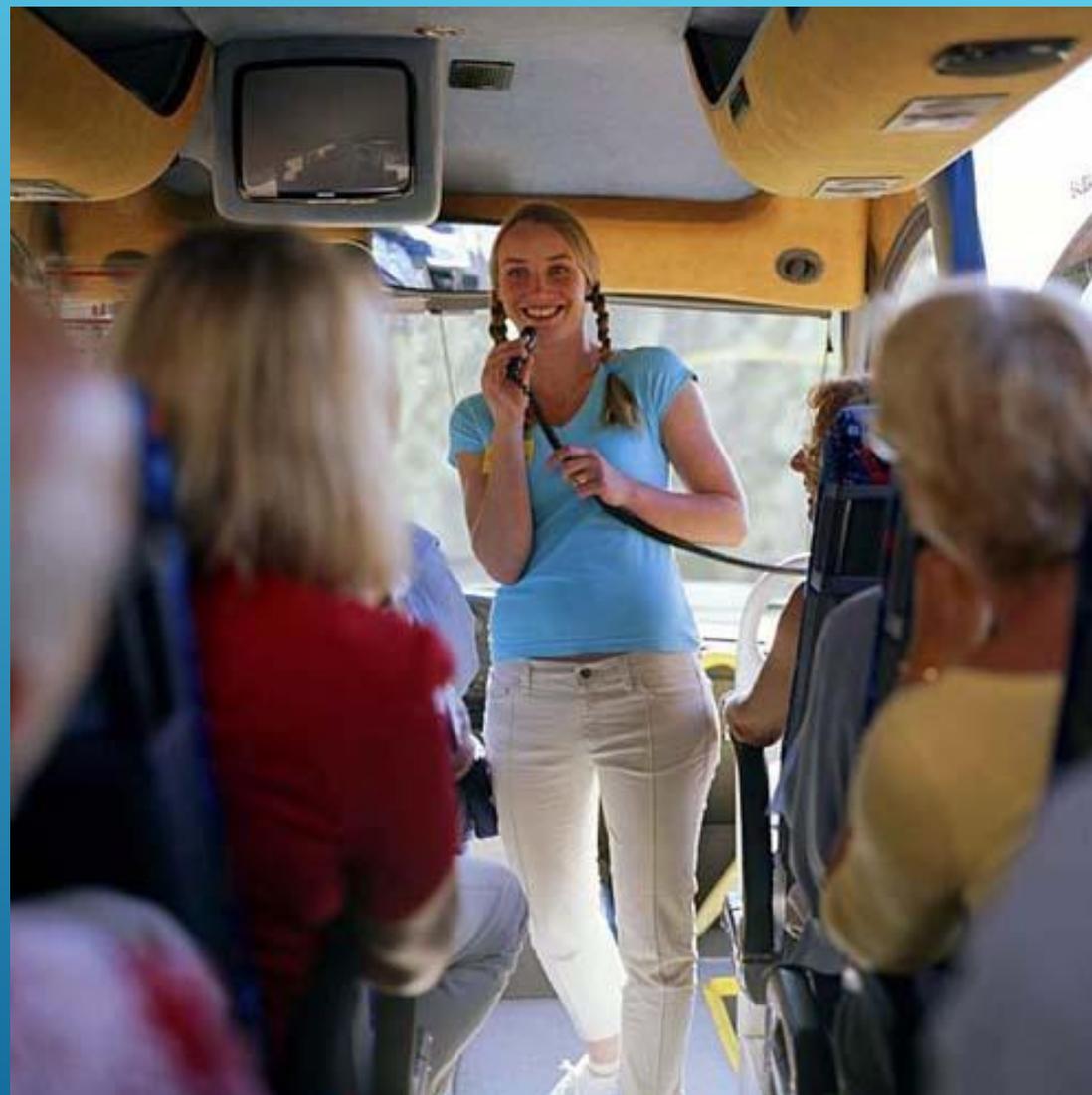
КОНТРОЛИРОВАТЬ ГОТОВНОСТЬ ГРУППЫ, ОБОРУДОВАНИЯ И ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ К ВЫХОДУ НА МАРШРУТ



ИНСТРУКТИРОВАТЬ ТУРИСТОВ О ПРАВИЛАХ ПОВЕДЕНИЯ НА МАРШРУТЕ

- ▶ При обслуживании туристов на автобусном маршруте руководитель туристской группы обязан:
- ▶ - убедиться, что автобус по техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает установленным требованиям;
- ▶ - разъяснить водителю путь следования и уточнить его особенности (например, при ремонте дороги, автомобильных заторах и др.);
- ▶ - представить туристам водителя.
- ▶ Специфика автобусного маршрута заключается в том, что руководитель находится в постоянном контакте, как с группой, так и с водителем автобуса.

КООРДИНИРОВАТЬ И КОНТРОЛИРОВАТЬ ДЕЙСТВИЯ
ТУРИСТОВ НА МАРШРУТЕ.



Формы контроля

Со стороны:

	Гостиниц
ГОСУДАРСТВА (сертификация)	Перевозок
	Питания
САМОКОНТРОЛЬ	
СИСТЕМА САМОКОНТРОЛЯ	Ассоциация турфирм

Этапы контроля

1. Соответствие
Гостам
2. Мероприятия
по определению
уровня качества
услуги
3. Сравнение
фактов с ГОСТом

ОБЕСПЕЧИВАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ НА МАРШРУТЕ



Водитель автобуса и экскурсовод на маршруте в Вене

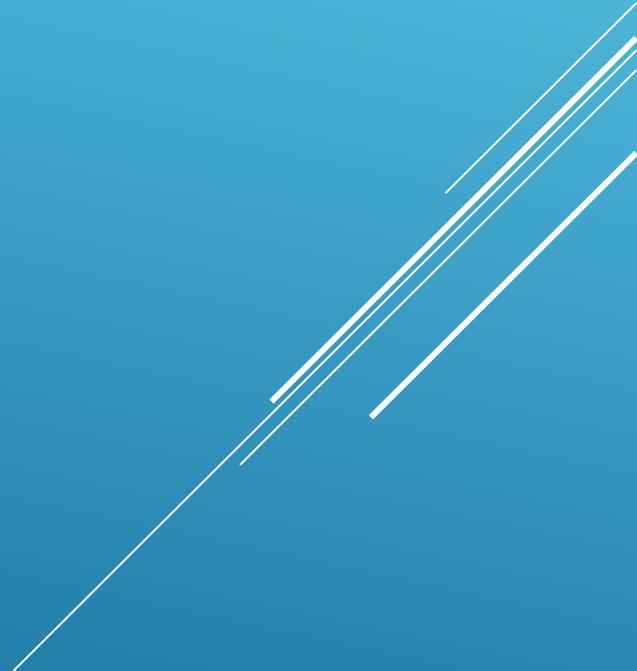
© Юрий Синицын / Фотобанк Лори



lori.ru/3.150.123

КОНТРОЛИРОВАТЬ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ ПРИНИМАЮЩЕЙ СТОРОНОЙ

- ▶ Процесс туристского обслуживания продолжителен во времени, так как особый характер потребления предполагает определенную последовательность при пользовании услугами. В процессе путешествия туристы потребляют услуги транспорта, гостиниц, спортивно-зрелищных учреждений и т.д. для потребления которых им необходимо время. В туризме предлагаемые услуги, как правило, разделены территориально.



ОТЧЁТНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ О ТУРИСТСКОЙ ПОЕЗДКЕ

- ▶ В отчетные документы входят отчет о маршруте и отзывы туристов.



ОТЧЕТ

о прохождении (вид маршрута) туристского спортивного маршрута

_____ категории сложности по (географический район)

совершенном группой (город, коллектив)

в период с _____ по _____ 200__ года.

Маршрутная книжка № _____

Руководитель группы _____

Адрес, телефон, e-mail руководителя _____

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

Отчет использовать в библиотеке _____

Судья маршрутной квалификации _____ (подпись) _____ (Фамилия, И.О.)

Штамп МКК _____

Город _____ 200__ г.