Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение

средняя общеобразовательная школа № 31

МО Белореченский район

***Урок №1***

***Возрастная группа (10-11 класс)***

******

**Учитель биологии: Агаркова Ирина Владимировна**

**2011-2012 учебный год**

Тема: **Отправляемся в путешествие**.

(Урок –лекция с элементами беседы)

Цель: 1) Ознакомить с основными терминами встречающимися

при пользовании туристическими услугами.

2)рассмотреть основные права туриста.

3)ознакомиться с основными моментами правильного

выбора туристической услуги.

Х о д у р о к а.

Слайд№1

**1.Сообщение нового материала.**

1)Сообщение темы и цели урока.

2)Сегодня на рынке туристических услуг работает 2 категории фирм: ***туроператоры и турагентства***. .

Слайд №2

Различие между ними как различие производителя и продавца.

3)на что обратить внимание при ***выборе турфирмы***? Слайд № 3-4

Это важно!

Слайд 5-7

4)Что должно быть ***отражено в договоре*** (Сайд №7,8, 9)на оказание туристических

услуг?

- дорога.(кто, когда и как оформляет билеты, вопрос о доставке к месту отдыха)

-визовая поддержка

-Условия отдыха (категория отеля, название, тип номера, питание, экскурсионное обслужив)

-медицинская страховка(условия страхование, что входит, сроки страхового возмещения)

-отказ от поездки.( в какие сроки и на каких условиях можно отказаться от поездки)

5) ***Чартерный рейс*** Слайд №10

6) ***Апартаменты или гостиница***. В чем разница? Слайд № 11, 12

**Апартаменты – это номера квартирного типа**. Они м.б. составной частью гостиницы и самостоятельно. В апарт. есть кухня, холодильник, питание м.б. организовано самостоятельно, тогда как в гостинице от 2\* и выше проживание чаще всего с питанием.

Оплата апартаментов за номер, не зависимо от количества проживающих, а в гостинице с человека.

***7)Категория, звездность*** и классность гостиницы. Слайды № 14

В зависимости от качества услуг гостинице присваивается классность от 1 до 5 звезд. От этого различие в цене номера.

В гостиницах 4 и 5\* много дополнительных услуг, которые большинству туристов просто не нужны. А уровень сервиса в отеле 3\* вполне достаточен для комфотного отдыха.

***Однозвездный отель****.(Слайд № 15-16) Расположены такие гостиницы обычно на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте. Как правило, это очень маленький отель, на 6-10 номеров, который обслуживает одна семья. Питание здесь не предполагается, вход после часа ночи запрещен. В маленьком номере - две кровати, тумбочка и стул.*

***Двузвездный отель****. У таких гостиниц - удобств больше. Турфирмы предлагают размещение в таких отелях чаще всего на экскурсионных маршрутах, когда туристу нужны только постель и завтрак. Обстановка в номере - кровать, стол, стул, возможно, раковина. Иногда наличие удобств в виде душа и телевизор, за пульт, от которого придется заплатить. Ограничений на вход в ночное время нет. Завтрак обычно присутствует.*

***Трехзвездный отель.*** *Это самая распространенная во всем мире разновидность отелей. В номере такой гостиницы* ***должны быть все удобства****: телефон, телевизор, возможно, мини-бар. Номера бывают одноместные и двухместные как с одной большой кроватью, так и с раздельными. Есть трехместные номера для родителей с ребенком: обычно это двухместный номер с дополнительной кроватью или с раскладывающимся диваном. Сервис гостиниц различных стран мира может значительно отличаться друг от друга. Например, в Европе в отеле три звезды – меньше услуг, чем в греческих трехзвездных отелях. У них существуют определенные закономерности: обычно, чем выше комфорт и чем больше предоставляемых дополнительных услуг, тем дальше от центра располагается гостиница.*

***Четырехзвездный отель****. Это отели, рассчитанные на людей, чьи заработки по европейским стандартам средние и выше среднего. Четырехзвездную гостиницу отличает повышенный уровень комфортности и удачное месторасположение, она может располагаться в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должна быть охраняемая автостоянка. У больших отелей есть свои такси и микроавтобусы. Эта категория предполагают множество дополнительных бесплатных услуг, возможность пользоваться тренажерными залами, кортами и бассейнами и различными отельными шоу, например, дискотеками. В четырехзвездном отеле номер меблирован как обычная жилая комната, со стандартной бытовой техникой. Цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород. В некоторых отелях предоставляют термопресс для глажения, и есть система дистанционного управления светом. В таких отелях можно заказать как стандартный одноместный или двухместный номер, так и номера с улучшенной планировкой, которая предполагает не только спальню, но и гостиную или кухню.*

***Пятизвездный отель -*** *это город со всей необходимой для жизни инфраструктурой. В отелях есть несколько ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночной клуб и магазины. А также парикмахерские и прачечные, фитнес и бизнес центры, бассейны и косметические кабинеты. Номера в них бывают самые разные: от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов. Самый скромный номер в пятизвездной гостинице - одноместный с одной двуспальной кроватью. Далее следуют двухместные, они бывают двух разновидностей: с двумя кроватями или с одной большой. Выше по рангу стоит двухместный номер, который может быть и двухэтажный, обычно со спальней или спальнями наверху. Есть двухъярусные номера, включающие в себя 2-3 спальни, пару гостиных и кабинетов и комнаты для прислуги или охраны. Для деловых людей в некоторых пятизвездных отелях есть бизнес номера - с многоканальной телефонной связью, компьютером, факсом и комнатой для переговоров. В любом номере пятизвездного отеля должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.*

*система корон*

***Тип номера Слайды № 17 -21***

**Номера для молодоженов** сегодня предлагают многие отели, особенно в крупных городах. Суть номеров для молодоженов (или свадебных номеров) – в предоставлении уникального романтического сервиса, который включает как обслуживание в номере, так и его дизайн.

**Клубные номера** – отдельный тип дорогих номеров, которые могут повторять удобства люксов, При описании клубного номера наиболее точным будет, пожалуй, определение «разумная роскошь». Клубные номера встречаются преимущественно в отелях 4-5\*.

Клубными номера называются так потому, что имеют особый статус при бронировании. **Заказать их может только тот клиент, у которого есть специальная клубная карта той или иной гостиничной сети** или же он является участником программы лояльности отеля. Как правило, клубные карты можно приобрести на стойке регистрации отеля. Стоят они в среднем 60-120 долларов, в зависимости от числа бонусов.

**Номера знаменитостей** сегодня стали одним из способов привлечь внимание туристов к отелю.

Эксклюзивные номера, посвященные знаменитостям, есть в отелях любой части света. Большинство из них располагается в дорогих гостиницах. Некоторым номерам специально присваивают имена их выдающихся постояльцев. К примеру, в лондонском отеле Савой есть роскошный номер, в котором жил и работал всемирно известный художник Клод Моне. Апартаменты, в которых знаменитый импрессионист написал несколько десятков своих полотен сегодня носят имя Моне. В числе особых услуг, которые можно заказать в этом номере Моне – уроки рисования.

**Стандартный или одноместный номер** – классика гостиничного бизнеса. Одноместный номер для любого отеля играет роль собственной валюты. По его стоимости можно составить представление о цене в гостинице на остальные номера. В путеводителях по отелям стандартный номер принято обозначать тремя английскими буквами - STD.

Уровень и спектр услуг, которые можно получить в стандартном номере – лакмусовая бумажка уровня отеля. В гостиницах 2\*, прожив в стандартном номере 10 дней, вы рискуете так и не дождаться уборщицу. В то время как в отеле 5\* помимо уборщицы номер ежедневно могут обслуживать еще несколько человек: от флористов до специалистов по ароматерапии и сомелье.

На цену одноместного номера влияет множество факторов: мебель, вид из окна, мягкость кроватей, телефон в номере и даже аромат мыла,. В новых гостиницах 3\* и выше номера должны быть оборудованы мебелью, сделанной на заказ. В них должны находиться телевизор, радио, кровать, стол, одежный шкаф В отелях 5\* помимо мебели класса люкс, обязательным условием является присутствие в номере произведений искусства: картин или скульптур.

Во всех стандартных номерах отелей рангом 3\* и выше должна быть собственная ванна комната. В обычных 3\* гостиницах ее нередко заменят душевая комната. В отелях 2\* все еще можно встретить одну ванную или душевую на блок из четырех номеров. В стандартных номерах гостиниц 4- 5\* обязательна не только отдельная ванная комната. Дополнительно оговаривается и длина самой ванны, которая не может быть меньше 160 см

**Номер люкс** - один из самых дорогих номеров в отеле. Люкс (luxe) – это «роскошь». Роскошь в современном гостиничном бизнесе имеет несколько степеней. Номера люкс - яркое тому подтверждение.

В разных отелях понятие «номер люкс» может означать различные степени комфорта. Общее в люксах - это размер. Рекомендации Всемирной Туристской Организации советуют придерживаться минимальной площади для номеров люкс порядка 35 квадратных метров.

Номера люкс состоят из нескольких комнат: это спальня и гостиная. Бывают люксы с отдельными кухнями. В семейных отелях номера люкс оборудуют отдельными детскими комнатами. Многие отели предугадывают желания своих эксцентричных клиентов и размещают в своих люксах дополнительные отдельные помещения для домашних животных.

В стоимость люкса могут быть включены алкогольные напитки в баре номера, билеты на оперное представление, абонемент на пользование бассейном или фитнес-центром, десерты, цветы, сеансы массажа и экскурсии по местным достопримечательностям.

Номер люкс зачастую подразумевает особый вид из окна. SV – номер с видом на море, mountain view – соответственно, с видом на горы

***8) Питание в гостинице. Слайд № 22***

В любом случае, если заказываете номер в гостинице, то в стоимость входит питание, но тип его м.б. очень разный Слайд №

***9) Страхование туристов. Слайд № 25, 26***

**Страховщиком по договору страхования ответственности туроператора может быть страховая организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации и имеющая право осуществлять страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору.**

Любая турфирма заключает договор со страховой организацией и вносит достаточно высокую сумму срахвого взноса. Данная страховая компания оплачивает страховые случаи клиентов фирмы, согласно договора на туристические услуги.

Кроме этого туристу рекомендуется самостоятельно заключить договор страхование во время путешествия. Слайд №

10) Типичные ***ситуации, нарушающие права потребителя*** туристических услуг Слайд № 27-29

11) ***Законы***, регулирующие туристический бизнес и права потребителя по оказанию туристических услуг. Слайд № 30-34

**3. Домашнее задание: Слайд № 35**