

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

М.В. Ефремова

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»**

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией института экономики и
предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся по
специальности среднего профессионального образования
43.02.10 «Туризм»

Нижний Новгород

2017

УДК 379.8

ББК 75.81

Методические указания по выполнению самостоятельной работы профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг». Автор: М.В. Ефремова: учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. - с. 44

Рецензент: Воробьева Ирина Васильевна - Старший специалист ООО «Корал Тревел Регионы».

В настоящем учебно-методическом пособии определены задания для самостоятельной работы и рекомендации по их выполнению. Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм»

Ответственный за выпуск:
председатель методической комиссии ИЭП ННГУ
к.э.н., доцент Летягина Е.Н.

УДК 379.8
ББК 75.81

© Национальный исследовательский
Нижегородский государственный
Университет им. Н.И. Лобачевского, 2017

Содержание

1. Пояснительная записка к методическим указаниям по выполнению самостоятельной работы	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	6
3. Организация самостоятельной работы	9
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта	9
МДК.1.2. Технология и организация турагентской деятельности	17
4. Контроль самостоятельной работы	40
Источники литературы, подлежащие изучению	41

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К МЕТОДИЧЕСКИМ УКАЗАНИЯМ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данные методические рекомендации направлены на организацию практической работы студентов по профессиональному модулю ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение материала профессионального модуля.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При отработке практических заданий студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;

теме;

- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного практического занятия;
- 6) подготовить краткое сообщение по каждому заданию.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к квалификационному экзамену по профессиональному модулю.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

В начале курса рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Работа со словарем по английскому языку

Формы работы со словарем:

- поиск заданных слов в словаре,
- выбор нужных значений многозначных слов.

Работа с текстом на английском языке

Формы работы с текстом:

- устный перевод текстов небольшого объема (до 1000 печатных знаков),
- письменный перевод текстов небольшого объема (до 1000 печатных знаков).

Методические рекомендации по организации практической работы разработаны в соответствии с программой ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка) и относится к профессиональному модулю профессионального цикла.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности – предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

**В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:
иметь практический опыт:**

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта

Тема 1.1. Изучение деятельности турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей.

Цель: ознакомиться с деятельностью турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2

Задание 1.

Ознакомьтесь с двумя программами туров в Лондон, проведите их сравнительный анализ. Для каких целевых аудиторий вы можете порекомендовать эти туры? Ответ обосновать.

1. Тур "Лондон бюджет"

1 день — Вылет из Москвы. Время в пути около 4-х часов. Прибытие в Лондон. Встреча в аэропорту с представителем принимающей компании. Трансфер на комфортабельном автобусе в отель. Размещение в отеле. Свободное время.

2 день — Завтрак в отеле. Обзорная автобусная экскурсия по Лондону с профессиональным гидом.

За дополнительную плату: Пешеходная экскурсия в Тауэр с гидом (32/25 фунтов).

Шоу в ресторане Beefeater с ужином — 42/32 фунтов.

3 день — Завтрак. Пешеходная экскурсия по историческому центру Лондона с гидом с внешним осмотром Биг-Бена, Дома Парламента, Вестминстерского Аббатства, Трафальгарской площади.

За дополнительную плату:

Пешеходная экскурсия в Национальную Галерею с гидом (20/15 фунтов). Пешеходная экскурсия в Вестминстерское Аббатство с гидом (25/20 фунтов).

4 день — Завтрак.

За дополнительную плату:

Пешеходная экскурсия в Британский музей с гидом (20/15 фунтов). Автобусная экскурсия в Виндзор с гидом, с посещением королевской резиденции Виндзорского Замка (45/35 фунтов).

5 день — Завтрак.

За дополнительную плату:

Дополнительная автобусная экскурсия на целый день в Оксфорд, Стратфорд-на-Эвоне с профессиональным гидом (входные билеты включены) — 60/45 фунтов.

6 день — Завтрак.

За дополнительную плату:

Дополнительная экскурсия в Гринвич с гидом, с посещением Королевской обсерватории и Национального морского музея (входные билеты включены) — 40/30 фунтов.

7 день — Завтрак.

За дополнительную плату:

Дополнительная автобусная экскурсия на целый день в Замок Лидс и Кентербери с профессиональным гидом (входные билеты включены) — 65/45 фунтов.

8 день — Завтрак в отеле. Выписка из отеля до 11:00. Свободное время. Трансфер в аэропорт от отеля. Вылет в Москву.

2. Тур "Лондон Премиум"

1 день — Вылет из Москвы. Время в пути около 4-х часов. Прибытие в Лондон. Встреча в аэропорту с представителем принимающей компании. Трансфер на комфортабельном автобусе в отель. Размещение в отеле. Свободное время.

2 день — Завтрак в отеле. Обзорная автобусная экскурсия по Лондону с профессиональным гидом. Пешеходная экскурсия в Тауэр с гидом.
За дополнительную плату: Шоу в ресторане Beefeater с ужином — 42/32 фунтов.

3 день — Завтрак. Пешеходная экскурсия по историческому центру Лондона с гидом с внешним осмотром Биг-Бена, Дома Парламента, Вестминстерского Аббатства, Трафальгарской площади. Пешеходная экскурсия в Национальную Галерею с гидом.
За дополнительную плату:
Пешеходная экскурсия в Вестминстерское Аббатство с гидом (25/20 фунтов).

4 день — Завтрак. Пешеходная экскурсия в Британский музей с гидом. Автобусная экскурсия в Виндзор с гидом, с посещением королевской резиденции Виндзорского Замка (6). Круиз по Темзе с ужином (London Bateaux Restaurant-Dinner Cruise).

5 день — Завтрак.
За дополнительную плату:
Дополнительная автобусная экскурсия на целый день в Оксфорд, Стратфорд-на-Эвоне с профессиональным гидом (входные билеты включены) — 60/45 фунтов.

6 день — Завтрак.
За дополнительную плату:
Дополнительная экскурсия в Гринвич с гидом, с посещением Королевской обсерватории и Национального морского музея (входные билеты включены) — 40/30 фунтов.

7 день — Завтрак.
За дополнительную плату:
Дополнительная автобусная экскурсия на целый день в Замок Лидс и Кентербери с профессиональным гидом (входные билеты включены) — 65/45 фунтов.

8 день — Завтрак в отеле. Выписка из отеля до 11:00. Свободное время. Трансфер в аэропорт от отеля. Вылет в Москву.

Задание 2.

Проанализируйте перечень наиболее популярных экскурсий в Нижнем Новгороде. В ИНТЕРНЕТ найдите информацию об этих экскурсиях. Подберите экскурсию для:

- Группы школьников из Нижнего Новгорода, интересующихся поэзией,
- группы музыкантов из Москвы,
- супружеской пары - любителей театра.

— Перечень наиболее популярных экскурсий:

- «Город над Волгой».
- «Древний Нижний».
- «Каменные сказы».
- «Монастыри и храмы Нижнего».
- «Пушкин и земля Нижегородская».
- «Прототипы героев М. Горького».
- «М. Горький в родном городе».
- «Литературный Нижний».
- «Дорога к храму».
- «Нижегородский кремль».
- «Легенды и сказы Нижнего».
- «Памятники рассказывают».
- «Купеческий Нижний».
- «Декабристы и Нижний Новгород».
- «187 дней из жизни Ф.И. Шаляпина».
- «За кулисами театра».

- «Музыкальный Нижний Новгород».
- «Город в годы Великой Отечественной войны».

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 1.2. Технология реализации туристского продукта

Цель: ознакомиться с технологией реализации туристского продукта

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5

Задание 1.

В соответствии с законом «Об основах туристской деятельности в РФ» законспектировать термины:

- туристский продукт,
- реализация туристского продукта,
- продвижение туристского продукта. Сравните их.

Ответьте на вопросы: Какие туристские предприятия (по виду деятельности) имеют право реализовывать турпродукт?

Какие вы знаете средства продвижения турпродукта?

Задание 2.

В сети Интернет найдите информацию о туристских выставках. Изучите условия участия в выставке. С какой целью, по вашему мнению, организуются туристские выставки?

Задание 3.

В сети Интернет найдите памятку туристу для путешествия в Турцию. Законспектируйте основные виды информации, указанной в этом документе.

Задание 4.

Ознакомьтесь с фрагментом прайс-листа на тур. Расшифруйте коды. Укажите факторы, которые влияют на цену тура.

Дата начала тура	Базовая цена в двухместном номере с завтраком (с чел.)	Доплаты за проживание (с DBS)	Дети * От 2 до 12 лет	Доплаты за проживание
С 01/04 по 16/04	699	+105	358	НВС Р

С 17/04 по 20/04	792	+105	358	+102
С 21/04 по 16/05	812	+105	358	*при условии
С 17/05 по 19/05	782	+105	358	проживания на
С 20/05 по 16/07	752	+105	358	доп. кровати в
С 17/07 по 18/07	787	+105	355	двухместном номере

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 1.3. Стандарты обслуживания в турагентском предприятии

Цель: ознакомиться со стандартами обслуживания в турагентском предприятии

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2

Задание 1.

На основе материала, приведенного ниже, законспектируйте основные ошибки турагента при общении с клиентом.

Рейтинг самых популярных ошибок турагента

На почётном первом месте — оформление туристов с просроченными паспортами: все прекрасно знают, что во многих странах действует «временной коридор» (обычно от месяца до полугода), но порой забывают о том, что срок этого коридора отсчитывается с момента окончания предполагаемой поездки. Вторая позиция — бронирование туров по устному согласию клиента, без договора и оплаты. Практика показывает, что примерно в половине таких случаев клиенты отказываются от поездки, и агентству приходится выплачивать оператору штраф в размере почти полной стоимости тура. Третий «призёр» — невнимательность при подборе документов на визу, чреватая отказом посольства и негодованием оставшихся на родной земле клиентов. И последнее, но не в последнюю очередь — небрежное отношение к судьбе заявки, отправленной оператором. Тут важно отслеживать не только сам факт подтверждения, но и выполнение заявки в полном объёме, особенно в отношении дополнительных опций (вида на море, размещения в основном корпусе отеля и прочее). Операторы, работающие «на поток», порой ошибаются в этих «мелочах», но для турагента мелочей быть не должно.

Три плюс два

Многие агенты-новички, стараясь угодить клиенту, предлагают ему на выбор много туров или отелей — один другого краше. Такой подход на первый взгляд выглядит правильным, на деле же он оборачивается для туриста и агента сплошными мучениями — недаром проблема выбора в психологии считается одной из самых сложных.

Помните, что работа менеджера как раз и заключается в том, чтобы выбрать тур для клиента (а иногда — и за него). Профессионалы рекомендуют использовать схему «три плюс два»: предлагать три варианта (один максимально удовлетворяющий его требованиям, а два — заведомо проигрышных) плюс два запасных (тоже хороших, но чуть более дорогих) — на тот случай, если что-то «сорвется» с первым. Эта безобидная уловка значительно сэкономит ваше время, а туриста убержёт от мук выбора.

Правило трёх «да»

Это правило, открытое ещё самим Сократом, действует уже 2400 лет: чтобы получить положительный ответ на почти любой вопрос, важно задать его третьим, предварив двумя короткими, простыми для собеседника вопросами, на которые он без колебания ответит «да». С помощью этой нехитрой схемы можно, подыскав подходящий вариант, быстро подвести туриста к принятию решения.

Лучший собеседник — тот, кто умеет слушать

Общение с клиентами следует строить на следующем принципе: менеджер говорит 30% времени, остальные 70% он должен слушать. Тогда он всегда будет желанным собеседником и консультантом, и, кроме того, не «выдохнется» на третьем-четвёртом посетителе.

Правило Гомера

Ещё одно правило, проверенное столетиями: очерёдность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен такой порядок аргументов: сильные — средние — один самый сильный. Слабые аргументы лучше вообще не использовать — вреда от них больше, чем пользы. Не просите, а обосновывайте. Например: «Отель очень удачно расположен» — «В нём есть всё необходимое в соответствии с вашими пожеланиями» — «И цена приятно удивляет».

Искусство нравиться

Главный секрет многих успешных менеджеров состоит в умении нравиться. У таких специалистов всегда будут постоянные туристы, конфетки и сувениры. Почему? Туристы идут прежде всего не на вывеску, а на личность продавца. Поэтому улыбайтесь и благожелательно относитесь к людям. Чтобы это получалось лучше, займитесь «аутотренингом»: каждый день говорите себе, что туристы — не враги, а друзья, которые помогают заработать. Каждый вошедший в офис клиент — это хороший человек, которому надо подобрать хороший тур.

Родство взглядов

Желая переубедить собеседника, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чём ваши взгляды схожи: все мы с удовольствием выслушиваем то, с чем согласны, а не то, что противоречит нашим убеждениям. Например, при переносе рейса на неудачное время согласитесь с туристом и с его аргументами, скажите, что вы полностью разделяете его желание лететь утром и тоже не переносите вечерние вылеты — и когда с этим сталкиваетесь, тоже очень расстраиваетесь. Выслушайте, но потом объясните, что, к сожалению, расписание рейсов — не в вашей компетенции. Скажите, что сделаете всё, чтобы туристы были довольны, но, увы, не всё от вас зависит.

Эмпатия

Эмпатия — это способность к сопереживанию, к постижению эмоционального состояния другого человека. Проще говоря, чтобы понять собеседника, надо оказаться «в его шкуре». Поняв собеседника, вы сумеете найти необходимые слова, чтобы его убедить. Это особенно важно в конфликтных ситуациях — например, когда очень неудачно перенесли рейс или заменили отель. Именно тогда туристу необходимы ваша поддержка и понимание.

Кроме правил, есть ещё и хитрости, о которых надо говорить шепотом. В высокий сезон когда многие популярные отели часто находятся на «стопе», правила уступают место хитрым уловкам, которые в конечном итоге полезны не только агенту, но и туристу. Поэтому назовём их «мудростью в пик сезона».

Итак, вам звонит турист и категорично просит явно «стоповый» тур. Не спешите отказывать: скажите, что сейчас пик сезона и очень мало мест, но вы попробуете кое-что для него сделать. Можно сказать про лист ожидания, или «блат» у туроператора — не суть важно: главное, чтобы клиент пришёл к вам. Помните: если турист уже собрался в отпуск — он непременно поедет, не в этот отель, так в другой. А когда турист в офисе, намного проще его убедить выбрать другой, не менее подходящий вариант

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 1.4. Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта

Цель: изучение правил продажи туристского продукта

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.5

Задание 1.

В Интернет найдите Постановление Правительства РФ № 452 от 18 июля 2007 года (ред. от 10.02.2017) «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» законспектируйте требования к информированию туристов. Перечислите названия разделов и законспектируйте их основное содержание.

Задание 2.

Ознакомьтесь с разделом 3 Постановления Правительства РФ № 452 от 18 июля 2007 года (ред. от 10.02.2017) «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», законспектируйте требования к информированию туристов. Перечислите виды информации, которые туристское предприятие обязано предоставить туристу?

Задание 3.

На сайтах двух туроператоров найдите информацию для турагентств. Приведите примеры и законспектируйте краткое содержание.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>

4. Интернет-ресурсы.

Тема 1.5. Договорные отношения в турагентской деятельности

Цель: ознакомиться с договорами, применяемыми в деятельности турагентских предприятий

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.3, ПК 1.5

Задание 1.

Ознакомьтесь с разделом 4 Постановления Правительства РФ № 452 от 18 июля 2007 года (ред. от 10.02.2017) «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» и законспектируйте требования к информированию туристов. В какие сроки туристу необходимо выдать договор о реализации туристского продукта?

Задание 2.

На сайтах туристских предприятий найдите договор о реализации туристского продукта. Что является предметом этого договора? Какие права и обязанности имеет турист согласно договору?

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.

2. Постановление Правительства РФ № 452 от 18 июля 2007 года (ред. от 10.02.2017) «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

4. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>

5. Интернет-ресурсы

Тема 1.6. Технология продвижения и стимулирование продаж туристского продукта

Цель: ознакомиться с технологией продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.2

Задание 1.

На основе словаря составьте список из 10-12 слов и словосочетаний по теме.

Задание 2.

В сети Интернет найдите рекламные сообщения туристских предприятий. Назовите и приведите примеры средств рекламы, применяемых при продвижении туристского продукта.

Задание 3.

В сети Интернет найдите примеры стимулирования сбыта в сфере туризма. Назовите и приведите примеры средств стимулирования сбыта, применяемых при продвижении туристского продукта.

Задание 4.

Методом наблюдения установите, какие средства рекламы туристских продуктов применяются в вашем городе. Сфотографируйте носители (средства) удачной и неудачной, на ваш взгляд, рекламы. Обоснуйте ответ.

Задание 5.

В сети Интернет найдите информацию по туристским выставкам. Укажите название выставки, период и место проведения, условия участия в выставке. Какие туристские выставки проводятся в вашем городе?

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 1.7. Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг.

Цель: ознакомиться с возможностями ИНТЕРНЕТ при продажах и продвижении туристского продукта.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.2, ПК 1.3

Задание 1.

Ознакомьтесь с рекламными сообщениями, размещенными на сайтах туристских предприятий. Проанализируйте содержание двух-трех сообщений и ответьте на следующие вопросы:

1. На какие потребности ориентированы рекламные сообщения?
2. Что вы считаете удачей, а что недостатком в этих сообщениях?
3. Что необходимо сделать для оптимизации рекламного действия этих сообщений?

Приложить: скриншоты рекламных сообщений

Задание 2.

Проанализируйте два сайта туроператоров. Какой из них более технологичен и удобен для туриста при покупке туристского продукта. Укажите преимущества и недостатки этих сайтов. Приложите скрин-шоты.

Задание 3.

С помощью сайта booking.com изучите возможности бронирования гостиницы при формировании тура. Укажите других потенциальных поставщиков в Интернет при формировании тура.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.

2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

3. Можяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>

4. Интернет-ресурсы.

МДК.1.2. Технология и организация турагентской деятельности

Тема 2.1. Изучение факторов, влияющих на состояние туризма

Цель: изучить факторы, влияющие на состояние туризма

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2

Задание 1.

На основе словаря составьте список из 10-12 слов и словосочетаний по теме.

Задание 2.

Законспектируйте факторы, влияющие на состояние туризма. Приведите 4-5 примеров статичных и динамичных факторов.

Задание 3.

Изучите информационный материал по одному из лучших музеев г. Нижнего Новгорода – музею архитектуры и быта народов Нижегородского Поволжья и ответьте на следующие вопросы:

1. В чем заключается оригинальность данного музея?
2. Укажите тематику экскурсий, где может быть задействован этот музей.
3. Для каких сегментов потребителей он интересен в качестве экскурсионного объекта. К какому фактору можно отнести наличие этого музея в регионе?

Задание 3.

Переведите информацию. О каком туре в ней идет речь? В чем заключается его оригинальность?

We were amazed, during our first visit to see over 20 individuals on each night, with a maximum of 12 present at any one time! Rarely during the period of each watch (between 5pm and 6am the following morning) were bears not in the vicinity of the hide. Further, being just south of the Arctic Circle, at this time of year the area enjoys virtually continuous, 24-hour-round daylight; it is certainly light enough to watch the bears throughout the night, should you choose to do so.

Despite the many bears attracted to this quiet area, they seem able to mingle together, at times in some numbers, in a relatively peaceful manner. Only the approach of the largest solitary males sends others scattering, though there is a fascinating hierarchy that may be observed through the course of each night. Mothers arrive, with cubs in tow (the cubs are born during the winter months and stay close to their mothers for over a year); playful independent youngsters come and go throughout the night; single females forage timidly, whilst huge, stern males give one another space. During the course of the night, all forage, scratch, climb, sniff, scrap and play — displaying all the endearing characteristics which make bears and their cubs so universally popular with humans!

For most of the period of observation the bears are likely to be at ten to 30 metres range from the hide. However, at times they approach much nearer and a close-up view of an adult Brown Bear is a never-to-be-forgotten highlight of the tour. Although nothing is guaranteed in the world of wildlife viewing, we have an excellent chance of seeing these magnificent creatures, provided that silence is observed within the hide.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.2. Изучение функций туризма

Цель: изучить функции туризма

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2

Задание 1.

На основе словаря составьте список из 10-12 слов и словосочетаний по теме.

Задание 2.

Законспектируйте функции туризма. Приведите примеры:

Функции туризма		
экономическая	социальная	политическая

Задание 3.

Разработайте программу сельского тура в Нижегородской обл. Укажите функции сельского туризма. Сделайте презентацию программы.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме и презентации.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос, презентация.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом. Презентация: наглядность слайдов, грамотность оформления, владение материалом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.3. Изучение видов туризма

Цель: изучить виды туризма

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2

Задание 1.

На основе словаря составьте список из 10-12 слов и словосочетаний по теме.

Задание 2.

В сети Интернет найдите информацию о привлекательных, но пока мало востребованных туристских ресурсах Нижнего Новгорода. Составьте программу тура на бдней/5ночей. Результаты оформите в виде презентации в PowerPoint.

Задание 3.

На основе информации в Интернет найдите туры по Нижегородской области. К каким видам туризма они относятся? Приведите названия и маршруты этих туров. Для каких целевых групп они наиболее привлекательны?

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме и презентации.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос, презентация.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом. Презентация: наглядность слайдов, грамотность оформления, владение материалом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.4. Технологии продажи туристского продукта

Цель: ознакомиться с технологиями реализации туристского продукта

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 1.5

Задание 1.

Путем указания правильной последовательности отдельных технологических операций, указанных ниже, смоделируйте процесс обслуживания клиента в турфирме:

- информационное обеспечение клиента;
- предложение туров;
- прием клиента и установление контакта с ним;
- установление мотивации выбора турпродукта;
- оформление документов;
- расчет с клиентом.

Задание 2.

Ознакомьтесь с содержанием ваучера. Укажите виды информации, содержащейся в этом документе.

Voucher Ваучер	MER	Date of issue Дата выдачи	15.12.2011	Country Страна	France			
Tour Тур	ИНД ОЦ (ГЛ) Франция зима 11-12		Date of tour Даты тура	04.02.2012 - 18.02.2012				
Tourists								
1. MR. , 08.09.1969, 71 5268123								
2. MRS. , 17.10.1968, 71 5282802								
Total /	2	Adults /	2	Children /	0			
Hotel / Отель								
Country Страна	Франция	Hotel Отель	ETERLOU RESIDENCE Apart		Address, telephone адрес, тел.	73550 Meribel- les-Allues, tel:+33 (0)479 088900	Booking Number Номер брони	RQ
Dates Даты	04.02.2012 - 18.02.2012	Nights Ночей	14	Accommodation Размещение	Studio (2 рах) , (2 рах)		Meals питание	NO (2 рах)
Booked and Paid Услуги оказывает	HOTEL LA CHAUDANNE, B.P. 7 - 73551 Meribel les Allues Cedex, tel:+33 (0) 4 79 086176							

Представитель на курорте: +33 676785132

ВНИМАНИЕ!

При бронировании тура, включающего такие услуги как внутренний авиаперелет, морские и ж/д переезды, билеты на зрелищные и спортивные мероприятия, документы на эти услуги необходимо запрашивать дополнительно в офисе PAC GROUP.

15.12.2011 16:17:21

Задание 3.

Разработайте программу тура и памятку туристу (информационный листок).
Маршрут: Нижний Новгород – Городец – Нижний Новгород, 3 д./2 н.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме и презентации.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.5. Информационное обеспечение туристов при покупке туристского продукта

Цель: овладеть знаниями и получить навыки информационного обеспечения туристов

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.2, ПК 1.5

Задание 1.

На основе раздела 3 Постановления Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» законспектируйте виды информации о туристском продукте, которые обязан предоставить продавец туристу.

Задание 2.

Проанализируйте информацию на сайтах 4-5 туристских предприятий. Выберите лучший и худший сайт с точки зрения информационного наполнения для потребителя. Ответ обосновать.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.6. Страхование в туризме

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.2, ПК 1.5

Задание 1

В сети Интернет ознакомьтесь с предложениями двух страховых компаний для туристов. Сделайте сравнительный анализ предлагаемых ими страховых продуктов. Укажите преимущества и недостатки условий страхования для туристов.

Задание 2

Прочитайте «Правила страхования расходов граждан, выезжающих за рубеж. Укажите назначение этого документа. Дайте понятие страховому случаю и страховому событию.

ПРАВИЛА СТРАХОВАНИЯ РАСХОДОВ ГРАЖДАН, ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ОСАО "РЕСО-Гарантия" (в дальнейшем - Страховщик) в соответствии с настоящими Правилами заключает договоры страхования расходов граждан, выезжающих за рубеж (Застрахованных) с юридическими и дееспособными физическими лицами - Страхователями и гарантирует при наступлении страхового случая оказание Застрахованным медицинской помощи через представительства сервисной компании на основании заключенного с ней договора.

1.2. Под страхованием расходов граждан, выезжающих за рубеж, понимается добровольное страхование на случай внезапного заболевания или телесных повреждений, полученных гражданами в результате несчастного случая или смерти, произошедших во время из пребывания за рубежом в туристической поездке, командировке или по частным делам, но не с целью смены места жительства

1.3. Настоящие Правила регулируют основные условия и порядок заключения договора страхования, взаимоотношения сторон в течение срока страхования и при наступлении страхового случая. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются соответствующими статьями "Закона об организации страхового дела в Российской Федерации".

1.4. По договору страхования Застрахованный имеет право на получение медицинских и иных услуг, предусмотренных конкретными условиями договора страхования (п.4.2.), во время его пребывания за рубежом на территории, указанной в договоре страхования:

I вариант: Все страны мира, за исключением стран Американского континента, стран Карибского бассейна, Японии, Австралии, Новой Зеландии, страны постоянного проживания; страны, в которой Застрахованный имеет гражданство или вид на жительство;

II вариант: Все страны мира, за исключением страны, гражданином которой является Застрахованный, и страны постоянного проживания; страны, в которой Застрахованный имеет гражданство или вид на жительство;

Исключаются из территории действия договора страхования:

- государства, на территории которых ведутся военные действия,
- государства, в отношении которых применены экономические и/или военные санкции ООН,
- территории, в пределах которых обнаружены и признаны очаги эпидемий.

2. СУБЪЕКТЫ СТРАХОВАНИЯ

2.1. Страхователями признаются предприятия и организации любой формы собственности, обладающие правом юридического лица, и дееспособные физические лица, заключившие со Страховщиком договор страхования.

2.2. Застрахованными признаются физические лица (граждане России, иностранные граждане, постоянно или временно проживающие в России) в возрасте до 75 лет, в пользу которых заключен договор страхования.

2.3. Сервисной компанией в соответствии с настоящими Правилами является организация, которая в соответствии с заключенным со Страховщиком договором обеспечивает предоставление Застрахованному во время его пребывания за рубежом услуг экстренной медицинской и иной помощи определенного в договоре страхования вида и качества.

2.4. Договоры страхования заключаются без медицинского освидетельствования Застрахованных лиц.

3. ОБЪЕКТЫ СТРАХОВАНИЯ

3.1. Объектом страхования являются не противоречащие законодательству Российской Федерации имущественные интересы Страхователя, связанные с дополнительными расходами по оказанию услуг экстренной медицинской и иной помощи (эвакуации, репатриации, юридической и административной помощи) Застрахованному лицу при наступлении страхового случая во время его пребывания за рубежом.

4. СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

4.1. Страховыми случаями признаются события, предусмотренные договором страхования, с наступлением которых возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату.

Страховыми случаями (рисками) являются:

4.1.1. обращение Застрахованного в офис Сервисной компании за оказанием медицинской помощи при внезапном заболевании (остром расстройстве здоровья) или телесных повреждений, полученных в результате несчастного случая в период его пребывания за рубежом;

4.1.2. обращение Застрахованного в офис Сервисной компании в связи с попаданием в экстремальную ситуацию, требующую оказания экстренной помощи по спасению его жизни;

4.1.3. смерть Застрахованного в период его пребывания за рубежом;

4.1.4. обращение в офис Сервисной компании при возникновении у Застрахованного потребности в правовой консультации и правовой защите в суде в стране пребывания;

4.1.5. обращение в офис Сервисной компании в связи с потерей (утратой) или задержкой багажа Застрахованного;

4.1.6. обращение в офис Сервисной компании в связи с потерей (утратой) Застрахованным личных документов;

4.1.7. обращение в офис Сервисной компании в связи с экстренной необходимостью досрочного возвращения в страну постоянного проживания;

4.2.1. Категория А (в том числе по программе RESO Water Extreme RWE_A).

При заключении договора страхования данной категории Страховщик гарантирует:

а) по риску 4.1.1:

- предоставление Застрахованному в стране пребывания медицинской помощи (в том числе специализированной при баротравмах, согласно программе RWE, с отметкой в особых условиях) и/или оплату медицинских расходов по оказанию в стране пребывания медицинской помощи Застрахованному;

- перемещение Застрахованного в одну из ближайших больниц страны пребывания;

- перемещение Застрахованного воздушным (водным, наземным) рейсовым транспортом до ближайшего международного порта страны проживания Застрахованного.

В каждом конкретном случае решение о выборе средства транспорта принимается совместно врачом Страховщика и местным лечащим врачом. Без предварительного согласования Страховщик не гарантирует оплату расходов по перевозке Застрахованного.

- возмещение расходов, связанных с болеутоляющим лечением зуба, вследствие несчастного случая в размере не превышающем 100 USD/EURO (в зависимости от валюты страхования).

б) по риску 4.1.2:

- организацию и оплату расходов по спасению Застрахованного

в) по риску 4.1.3:

- перевозку тела Застрахованного в случае его смерти воздушным (водным, наземным) рейсовым транспортом из страны пребывания до международного порта, из которого был совершен выезд Застрахованного в зарубежную поездку, включая подготовку тела и покупку необходимого для международной перевозки гроба, при этом Страховщик не несет расходы по погребению.

4.2.2. Категория В (в том числе по программе RESO Water Extreme RWE_B)

При заключении договора страхования данной категории Страховщик в дополнение к услугам, предоставляемым по договору, заключенному на условиях категории "А", гарантирует:

а) по риску 4.1.1:

- оплату стоимости экстренной стоматологической помощи в размере не превышающем 200 USD/EURO (в зависимости от валюты страхования);

- в случае госпитализации Застрахованного организацию и оплату расходов по возвращению его детей в возрасте до 15 лет, если они остались без присмотра, рейсовым транспортом из страны пребывания до места постоянного жительства, при этом Страховщик оставляет за собой право использовать их билет.

- оплату прямого и обратного билета близкому родственнику Застрахованного для его посещения в случае, если Застрахованный находится в больнице более 10 дней и при нем нет никого из членов семьи;

б) по риску 4.1.7:

- организацию и оплату расходов по досрочному возвращению Застрахованного в страну его постоянного проживания в случае смерти близкого родственника (супруг(а), родители, дети), при этом Страховщик оставляет за собой право использовать билет Застрахованного.

4.2.3. Категория С (Бизнес кард)

Страховым полисом данной категории Застрахованный может пользоваться в случае деловых поездок. Длительность каждой поездки не может превышать 3 месяцев.

Страховым покрытием настоящего полиса не могут пользоваться работники физического труда, дети.

При заключении договора страхования данной категории Страховщик обязуется оказать услуги, предусмотренные страховым полисом категории "В", а также дополнительно:

а) по риску 4.1.4:

Организовать предоставление правовой консультации при страховом случае, за исключением случаев, связанных с налоговым законодательством, трудовым законодательством, умышленным нарушением Застрахованным действующего законодательства, установленных и общепринятых правил и норм поведения страны пребывания;

б) по риску 4.1.5:

- организовать помощь в поиске и возвращении утерянного багажа при документальном подтверждении факта его утраты;

в) по риску 4.1.6:

- организовать необходимую помощь в получении документов, подтверждающих личность, и необходимых для возвращения из страны пребывания в ближайший международный аэропорт (порт, вокзал) страны постоянного проживания.

4.3. Страховыми случаями не являются и страхованием не покрываются:

а) обращение Застрахованного за оказанием медицинской помощи в связи:

- с обострением и осложнением хронических, онкологических заболеваний (включая их диагностику и обследование), заболеваний существовавших на момент заключения договора страхования и требовавших лечения до начала периода страхования (включая последствия несчастных случаев, произошедших до выезда

Застрахованного за границу), даже если Застрахованный ранее не подвергался лечению и не знал о наличии указанных заболеваний, а также при заболеваниях и их осложнениях, по поводу которых Застрахованный лечился в течение последних 6-ти месяцев до заключения договора страхования;

- со стоматологическими заболеваниями, за исключением экстренной стоматологической помощи, указанной в настоящих Правилах;

- с особо опасными инфекциями (натуральная оспа, чума, сибирская язва, холера, сыпной тиф и т.п.) и с заболеваниями, которые могли быть предотвращены заблаговременной вакцинацией и/или являющиеся следствием нарушения Застрахованным профилактических карантинных мероприятий;

- с проведением профилактических вакцинаций и медицинских осмотров;

- с протезированием конечностей или их частей, а также эндопротезированием органов и суставов, с глазным и стоматологическим протезированием, а также использованием материалов для остеосинтеза (пластины, винты и т.п.) ;

- заболеваниями сердечно-сосудистой системы, нервной системы, опорнодвигательного аппарата и органов чувств, требующих сложного реконструктивного оперативного лечения ;

- с подбором и обеспечением очков, контактных линз, слуховых аппаратов, сопутствующих медицинских товаров (в т.ч. костыли, инвалидные коляски, бандажи и т.п.)

- с проведением пластических операций, устранением физических недостатков или аномалий (косметическая хирургия), вакцинации, дезинфекции, реабилитации и физиотерапевтическим лечением ;

- с поведением без согласования с сервисной компанией компьютерной томографии и магнитно-ядерной томографии ;

- с лечением во время пребывания за рубежом в санаториях, лечебницах, домах отдыха и других организациях медицинского и санаторно-курортного типа;

- с психоаналитическим и психотерапевтическим лечением, лечением депрессии, лечением эпилепсии;

- с попечительским уходом;

- все расходы, связанные с беременностью;

- с абортами, в том числе самопроизвольными ;

- с искусственным осеменением, лечением бесплодия или предупреждения зачатия;

- с венерическими заболеваниями, СПИДом, заболеваниями, передающимися половым путем, включая их диагностику и обследование;
- с ятрогенными заболеваниями, если они вызваны действиями врача, не уполномоченного Страховщиком;
- с последствиями солнечного излучения и всеми видами аллергических реакций;
- с отказом Застрахованного от эвакуации в страну постоянного жительства в тех случаях, когда она разрешена по медицинским показаниям;
- с гражданской ответственностью виновной стороны или расходами, которые могут быть покрыты иными страховыми полисами.

б) обращение Застрахованного за оказанием медицинской помощи в связи с потерей здоровья вследствие:

- умышленных действий, направленных на причинение вреда здоровью;
- членовредительства или попытки самоубийства, а также при совершении Застрахованным правонарушения;
- употребления спиртосодержащих, токсических и наркотических веществ, если данные вещества не были назначены врачом;
- несчастного случая, произошедшего в результате управления транспортным средством лицом, не имеющим на это прав, или лицом, находящимся в состоянии опьянения или под воздействием наркотиков
- участия в мотоавтогонках;
- участия Застрахованного лица в межличностном конфликте, результатом которого явилась травма или огнестрельное ранение;

в) обращение Застрахованного за оказанием медицинской помощи, не являющейся неотложной и не прописанной врачом; обследования, анализы, прием медикаментов, выходящие за пределы необходимости и достаточности по мнению врачей сервисной компании;

г) оказание медицинской помощи:

- с использованием нетрадиционных методов лечения (гомеопатия, мануальная терапия, массаж и т.п.) и способов, официально не признанных наукой и медициной;
- являющейся самолечением;
- если лечение назначено и проведено членом семьи Застрахованного.

д) если поездка за рубеж была предпринята Застрахованным с намерением получить лечение;

е) закупка и ремонт технических средств медицинской помощи (протезов, ортопедических аппаратов и т.п.);

4.4. Страховщик не несет ответственности, если ущерб здоровью Застрахованного нанесен вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (если иное не оговорено в договоре страхования), как то:

- война или военные действия, террористические акты, гражданские волнения, забастовки, мятежи, народные волнения, введение чрезвычайного или особого положения по распоряжению военных и гражданских властей;
- ионизирующее излучение и радиоактивное заражение, связанные с любым применением радиоактивных материалов, ядерной реакцией или радиацией, если иное не оговорено конкретным договором страхования;
- стихийные бедствия, эпидемии, карантин, метеоусловия.

4.5. Если иное не предусмотрено договором страхования, не является страховым случаем и не подлежат возмещению расходы Застрахованного вследствие занятия физическим трудом, опасными видами активного отдыха (сафари, дайвинг, спелеология и т.д), любительским и профессиональным спортом.

Для покрытия данных рисков страхователь должен уплатить дополнительную премию. Страховщик вправе сузить перечень исключений по страховым случаям, когда речь идет об оказании врачебной помощи по спасению жизни или устранению острых болей.

5. СТРАХОВАЯ СУММА

5.1. Страховой суммой является определенная договором страхования денежная сумма, исходя из которой устанавливаются размеры страхового взноса и страховой выплаты. Если по договору страхования застрахованы несколько человек. То каждый из них застрахован на сумму указанную в договоре страхования.

5.2. Страховая сумма устанавливает предельный уровень страхового обеспечения, определяемый исходя из выбранного варианта страхового обеспечения - перечня медицинских и иных услуг, их стоимости, предусмотренных договором страхования.

5.3. Страховая сумма по договору страхования устанавливается по соглашению сторон.

5.4. Страховщик вправе в договоре страхования установить размер невозмещаемого реального ущерба Страхователя (Застрахованного) по каждому страховому случаю - безусловную франшизу.

6. СТРАХОВОЙ ВЗНОС

6.1. Страховым взносом (страховой премией) является плата за настоящее страхование, которую Страхователь обязан заплатить Страховщику в соответствии с договором страхования.

6.2. Страховщик при исчислении страхового взноса вправе применять как повышающие, так и понижающие коэффициенты к базовым тарифным ставкам, исходя из возраста Застрахованных, цели поездки и вида занятий в стране пребывания, уровня установленной франшизы, а также иных факторов, влияющих на степень страхового риска.

6.3. Страховые взносы уплачиваются Страхователем одновременно - разовым платежом за весь срок страхования.

6.4. Оплата производится в свободно конвертируемой валюте (безналичный расчет) или в рублевом эквиваленте (наличный и безналичный расчет) по обменному курсу иностранных валют, установленному Центральным Банком Российской Федерации на день оплаты.

Страховщик оставляет за собой право делать надбавку на страховые взносы (до 10%), компенсирующую расходы по конвертации валюты.

7. СРОК СТРАХОВАНИЯ

7.1. Договор страхования заключается на время поездки за рубеж, но не более чем на один год, если условиями договора не предусмотрено иное.

Срок страхования, дата начала и окончания страхования устанавливается по соглашению сторон и указываются в договоре страхования.

8. ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ.

8.1. Договор страхования является соглашением между Страхователем и Страховщиком, в силу которого Страховщик обязуется при страховом случае произвести страховую выплату, а Страхователь обязуется уплатить страховой взнос в установленный договором срок.

8.2. Договор страхования действует на территории, указанной в страховом полисе.

8.3. Договор страхования заключается до начала поездки за рубеж.

8.4. Для заключения договора страхования Страхователь представляет Страховщику письменное заявление по установленной форме с приложением списка Застрахованных лиц либо иным допустимым способом заявляет о своем намерении заключить договор страхования.

Страховщик вправе потребовать от Страхователя также иных сведений, не содержащихся в бланке Заявления, имеющих существенное значение для суждения о страховом риске.

8.5. При уплате страхового взноса по безналичному расчету Страхователь обязан в течение 5-ти банковских дней произвести уплату страхового взноса.

8.6. Уплата страхового взноса наличными деньгами производится в момент заключения договора страхования. При этом Страховщик в подтверждение принятия платежа обязан выдать Страхователю квитанцию установленной формы.

8.7. Договор страхования вступает в силу:

- при уплате наличными деньгами - с 00 часов дня, указанного в договоре как день начала страхования, но не ранее 00 часов дня уплаты страхового взноса Страховщику (его представителю) или в кассу Страховщика;
- при уплате безналичным путем - с 00 часов дня, указанного в договоре как день начала страхования, но не ранее 00 часов дня поступления страхового взноса на счет Страховщика.

8.8. Ответственность Страховщика наступает с момента вступления договора страхования в силу, но не ранее момента пересечения Застрахованным государственной границы РФ .

8.9. Договор страхования оформляется в форме страхового полиса на бланке Страховщика в соответствии с нормами "Закона об организации страхового дела в Российской Федерации".

8.10. Договор страхования может быть оформлен отдельным документом. Факт заключения такого договора подтверждается страховым полисом.

8.11. Действие договора страхования прекращается:

- а) в 24 часа местного времени дня, который указан в договоре как дата его окончания;
- б) в момент пересечения границы страны постоянного проживания, но не позднее 24 часов дня, который указан в договоре как дата его окончания;
- в) в 24 часа дня смерти Застрахованного лица (в отношении данного лица);
- г) в случае исполнения Страховщиком обязательств по договору в полном объеме;
- д) в других случаях, предусмотренных законодательными актами РФ.

8.12. Договор страхования может быть прекращен досрочно по требованию Страхователя или Страховщика, если это предусмотрено условиями договора страхования, а также по соглашению сторон.

8.13. Возврат страховых взносов в случае досрочного расторжения договора страхования производится в соответствии с нормами "Закона об организации страхового дела в Российской Федерации".

8.14. При расторжении договора страхования по инициативе Страхователя до вступления договора страхования в силу часть уплаченной Страхователем страховой премии подлежит возврату Страховщиком. Однако Страховщик оставляет за собой право удержать понесенные им расходы в размере до 30% от уплаченной Страхователем премии, а подлежащая возмещению доля премии возвращается в течение 5 рабочих дней. Днем возврата считается дата списания со счета Страховщика для перечисления суммы на счет получателя.

8.15. В случае расторжения договора страхования по инициативе Страхователя после вступления договора страхования в силу, или при наличии в загранпаспорте отметок консульских служб о полученной визе для совершения зарубежной поездки - уплаченная страховая премия возврату не подлежит.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

9.1. В период действия договора страхования Страхователь имеет право:

- а) досрочно расторгнуть договор в соответствии с пп.8.14, 8.15 настоящих Правил с обязательным письменным уведомлением Страховщика, если договором страхования не предусмотрено иное;
- б) получить дубликат страхового полиса в случае его утраты.

9.2. Страхователь обязан:

- а) при заключении договора страхования сообщить Страховщику о всех известных ему обстоятельствах, имеющих значение для оценки страхового риска;
- б) своевременно вносить страховые взносы;
- в) довести до сведения Застрахованных лиц положения настоящих Правил и договора страхования;

г) при наступлении страхового случая сообщать Страховщику о страховом случае в сроки, установленные договором страхования, любым доступным образом, позволяющим зафиксировать факт сообщения.

9.3. Застрахованный обязан:

- заботиться о сохранности документов (страхового полиса, личных документов, квитанций и счетов на оплату услуг), не передавать их другим лицам с целью получения ими медицинских услуг.
 - при наступлении страхового случая, указанного в п.4.1.1, немедленно (как только у него появилась возможность) связаться с круглосуточной центральной службой скорой медицинской помощи (ближайшим офисом Сервисной компании) по контактными телефонам, указанным в договоре страхования (страховом полисе).
Если Застрахованному уже оказывается медицинская помощь, Застрахованный (его представитель) обязан немедленно (как только у него появилась возможность) сообщить в ближайший офис Сервисной компании реквизиты (наименование, адрес, номер телефона) больницы, в которую направлен застрахованный, или имя, адрес и номер телефона его лечащего врача;
 - при наступлении страхового случая (за исключением случая, указанного в п.4.1.1) немедленно (как только у него появилась возможность) связаться с ближайшим офисом Сервисной компании по контактными телефонам, указанным в договоре страхования (страховом полисе);
 - следовать указаниям (рекомендациям) Страховщика и/или Сервисной компании, если он (она) сочтет необходимым и разумным с целью соблюдения прав и сохранения средств Застрахованного или с целью получения компенсации (возмещения) понесенных расходов от третьей стороны, с которой Страховщик и/или Сервисная компания будет уполномочена связаться;
 - пройти по требованию Страховщика (или Сервисной компании) и за его счет дополнительное обследование у врача или клиническое обследование;
 - соблюдать предписания лечащего врача, соблюдать распорядок, установленный медицинским учреждением, в котором Застрахованный проходит курс лечения;
 - дать разрешение на транспортировку и дальнейшее лечение по месту жительства в стране его постоянного проживания (репатриацию), если, по мнению его лечащего врача и Сервисной компании о состоянии его здоровья, репатриация Застрахованного возможна. Отказ Застрахованного дать разрешение на его репатриацию влечет утрату прав Застрахованного на покрытие Страховщиком дальнейших расходов на его лечение и пребывание в медицинском учреждении за рубежом;
 - в подтверждение факта страхового случая обеспечить все возможные доказательства несчастного случая или наступления внезапного заболевания, а также любых разумных и целесообразных расходов и затрат, связанных со страховым случаем.
 - предоставить по требованию Страховщика и/или Сервисной компании документы о лечении по страховому случаю, а также предоставить Страховщику и/или Сервисной компании возможность ознакомиться с медицинской документацией через освобождение лечащего врача от соблюдения врачебной тайны.
- Всякое умолчание или ложное заявление, всякое опущение или неточность в извещении о страховом случае, всякий обман, намеренное умолчание или ложное заявление со стороны Страхователя (Застрахованного) относительно обстоятельств и последствий страхового случая влекут за собой потерю всех прав на услуги или возмещение связанных с этим случаем расходов.

9.4. Страховщик имеет право:

- а) проверять сообщенную Страхователем информацию, а также выполнение Страхователем (Застрахованным) требований и условий договора;

- б) по мере необходимости направлять запросы в компетентные органы, а также вправе самостоятельно или через Сервисную компанию выяснять причины и обстоятельства страхового случая;
- в) расторгнуть договор страхования в случае неуплаты Страхователем очередной части страхового взноса в установленные договором сроки;
- г) расторгнуть договор страхования при невыполнении Страхователем (Застрахованным) условий договора с письменным уведомлением Страхователя о причинах расторжения договора;
- д) в случае возникновения сомнений в достоверности представленных документов, отсрочить выплату страхового обеспечения до подтверждения необходимых фактов.

9.5. Страховщик обязан:

- а) ознакомить Страхователя с настоящими Правилами;
- б) выдать страховой полис с указанием категории полиса;
- в) при страховом случае предоставить Страхователю (Застрахованному) страховую защиту в соответствии с условиями, на которых заключен договор страхования;
- г) не разглашать сведения о Страхователе (Застрахованном), его имущественном положении и состоянии здоровья, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

9.6. Договором страхования могут быть предусмотрены также другие обязательства сторон.

10. СТРАХОВАЯ ВЫПЛАТА

10.1. При наступлении страхового случая Страховщик обязан произвести страховую выплату (выплату страхового обеспечения) в соответствии с условиями договора страхования.

В пределах страховой суммы по риску 4.1.1 Страховщик оплачивает (возмещает) расходы:

- а) на оплату срочных сообщений с сервисной компанией по телефонной или факсимильной связи по номерам, указанным в договоре страхования (страховом полисе);
- б) связанные с транспортировкой больного:

- на машине скорой медицинской помощи в ближайшее лечебное учреждение;
- на лечение в специализированную клинику в том случае, если это необходимо с медицинской точки зрения и предписано врачом;

в) по оказанию медицинской помощи и связанные с ней:

- по оказанию непосредственно медицинской помощи;
- на лекарственные препараты и перевязочный материал, предписанные врачом;
- на медицинские вспомогательные средства, предписанные врачом и являющиеся необходимыми при лечении сломанных конечностей или ран (гипс, повязки).

Медицинская помощь оказывается в соответствии с инструкциями больницы под руководством врача, имеющего в своем распоряжении все необходимое и достаточное оборудование для диагностики и лечения, которые прошли клиническое тестирование в стране пребывания Застрахованного.

г) расходы, связанные с репатриацией Застрахованного, к которым относятся:

- расходы по необходимой с медицинской точки зрения и предписанной врачом транспортировке Застрахованного из страны пребывания до ближайшего международного аэропорта (порта, вокзала) РФ или ближайшей к месту его постоянного или временного жительства в РФ больнице в том случае,

если нет возможности гарантировать оказание ему адекватной медицинской помощи в разумной близости от места его нахождения в стране пребывания;

- расходы по сопровождению больного в случае, если это сопровождение необходимо с медицинской точки зрения или этого сопровождения требует официальная церемония;

д) расходы, связанные с репатриацией тела Застрахованного, к которым относятся:

- расходы по транспортировке тела Застрахованного до международного порта, из которого был совершен выезд Застрахованного в зарубежную поездку (включая расходы

по подготовке тела и покупке необходимого для международной перевозки гроба), а также расходы по сопровождению тела Застрахованного в случае, если этого сопровождения требует официальная церемония.

10.2. Выплата страхового обеспечения производится по одному из следующих вариантов:

а) путем оплаты Страховщиком счетов, предъявленных ему Сервисной компанией по возмещению расходов, понесенных по конкретному страховому случаю, в порядке и на условиях заключенного между ними договора;

б) путем возмещения понесенных Застрахованным расходов по конкретному страховому случаю в случае, если Застрахованный лично понес расходы при условии предварительного согласования с Сервисной компанией.

10.3. Для получения страховой выплаты Застрахованный (Представитель Застрахованного) в течение одного месяца после возвращения в страну его постоянного проживания представляет Страховщику письменное заявление о производстве страховой выплаты, к которому прилагаются страховой полис и оригиналы следующих документов в зависимости от характера страхового случая (с заверенным переводом на русский язык):

- Рапорт врача и иные документы, подтверждающие дату, место и обстоятельства страхового случая с перечислением диагноза заболевания и всех видов медицинских и иных услуг;
- оригинал справки-счета медицинского учреждения (на фирменном бланке и с соответствующей печатью или штампом) о полученном лечении и оплате медицинских услуг с указанием в ней фамилии пациента, диагноза, даты обращения за медицинской помощью, срока лечения, перечня оказанных услуг и их стоимости с разбивкой по датам, чек или отметка об оплате;
- рецепты на лекарства, в которых должны быть четко указаны фамилия и имя пациента и врача, название лекарственного препарата; к рецептам на лекарства должны быть приложены соответствующие чеки, имеющие штамп аптеки и отметку об оплате;
- при стоматологическом лечении необходимо приложить справку, в которой должно быть указано, какие именно зубы подвергались лечению и стоимость лечения;
- расходы по перевозке (репатриации) Застрахованного в страну его постоянного жительства для продолжения лечения должны быть подтверждены представлением счета о расходах, медицинском заключении о заболевании и возможности его перевозки;
- расходы по перевозке/погребению тела Застрахованного должны быть подтверждены счетом о расходах с указанием перечня услуг, а также официальным свидетельством о смерти и медицинским заключением о причинах смерти.

10.4. Расходы по переводу представленных документов на русский язык, выполненному за счет Страховщика, и сумма франшизы вычитаются из суммы страхового возмещения.

10.5. Расходы Страхователя (Застрахованного) в размере до 200 USD/EURO (в зависимости от валюты страхования) в случае невозможности оперативно связаться с Сервисной компанией могут быть возмещены в стране временного пребывания в представительстве Сервисной компании либо в центральном офисе Страховщика, при условии уведомления Сервисной компании или Страховщика о страховом случае до даты окончания полиса.

10.6. Страховую выплату (возмещение понесенных расходов) Страховщик производит Застрахованному или иному лицу, имеющему право на получение возмещения, путем перечисления подлежащей к выплате сумме на его счет или наличными деньгами из кассы Страховщика на основании страхового акта в течение 5-ти банковских дней после получения Страховщиком заявления Страхователя (Застрахованного) о производстве страховой выплаты и всех необходимых документов, подтверждающих произведенные расходы. Страховщик производит выплаты в рублевом эквиваленте по обменному курсу иностранных валют, установленному ЦБ РФ на день страхового случая.

10.7. Если по факту страхового случая требуются дополнительное расследование либо заключения компетентных органов по представленным документам, Страховщик имеет право отсрочить страховую выплату на срок до 20-ти дней с обязательным письменным уведомлением Страхователя.

10.8. Общая сумма страховых выплат, выплаченных за один или несколько страховых случаев, произошедших в период действия договора страхования, не может превышать страховой суммы, определённой договором.

10.9. К Страховщику, уплатившему страховое возмещение, переходит в размере уплаченной суммы право требования, которое Страхователь имеет к лицу, ответственному за причиненный ущерб. Для этого Страхователь обязан передать Страховщику все документы и доказательства, и сообщить все сведения, необходимые для осуществления страховщиком перешедших к нему прав.

10.10. Страховщик вправе отказать в страховой выплате (оплате медицинских услуг) по основаниям, указанным в пп 4.3, 4.4, 4.5, а также, если Страхователь (Застрахованный):
- сообщил заведомо ложные сведения об объекте страхования (здоровье Застрахованного) на момент заключения договора;

- не выполнил обязанностей, указанных в пп. 9.2, 9.3 настоящих Правил;

- не представил в установленный договором срок документы и сведения, необходимые для установления причин, характера страхового случая и его связи с наступившим результатом или представил заведомо ложные доказательства;

- представил страховщику расходы, которые имели место после возвращения Страхователя (Застрахованного) в страну постоянного проживания;

- представил страховщику расходы, не санкционированные сервисной компанией, по стационарному лечению, медико-транспортным расходам, а также расходам по посмертной репатриации Застрахованного лица;

- представил страховщику расходы, связанные с предоставлением дополнительного комфорта при госпитализации (палата типа «люкс», наличие телевизора, телефона, кондиционера, услуги переводчика).

10.11. Условиями договора страхования могут быть предусмотрены также другие основания для отказа в страховой выплате, если это не противоречит действующему законодательству РФ.

10.12. Решение об отказе в страховой выплате принимается Страховщиком и сообщается Страхователю (Застрахованному) в письменной форме с мотивированным обоснованием причин отказа.

10.13. Отказ Страховщика произвести страховую выплату может быть обжалован Страхователем (Застрахованным) в суде или арбитражном суде.

11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

11.1. Требования, вытекающие из договора страхования, оспариваемые одной из Сторон, предъявляются Сторонами в пределах сроков исковой давности, установленных действующим законодательством РФ.

11.2. При решении спорных вопросов положения конкретного договора страхования имеют преимущественную силу по отношению к положениям настоящих Правил.

11.3. Споры, возникающие по договору страхования, разрешаются путем переговоров с привлечением, при необходимости, специально созданной экспертной комиссии.

При недостижении соглашения спор передается на рассмотрение суда (арбитражного суда) в порядке, предусмотренном действующим законодательством страны постоянного проживания (РФ) и страны пребывания Застрахованного, на территории которой произошел страховой случай.

В рамках договора страхования изложить пункты Правил страхования в следующей редакции:

"4.3. Страховыми случаями не являются и страхованием не покрываются:

а) обращение Застрахованного за оказанием медицинской помощи в связи:

- с диагностикой и лечением онкологическими заболеваниями (за исключением впервые выявленных, до момента установления диагноза), с обострением и осложнением хронических заболеваний, заболеваний существовавших на момент заключения договора страхования и требовавших лечения до начала периода страхования (включая последствия несчастных случаев, произошедших до выезда Застрахованного за границу), даже если Застрахованный ранее не подвергался лечению и не знал о наличии указанных заболеваний, а также при заболеваниях и их осложнениях, по поводу которых Застрахованный лечился в течение последних 6-ти месяцев до заключения договора страхования. Исключение составляют случаи, представляющие угрозу жизни Застрахованного. Страховщик при этом покрывает расходы, связанные с купированием острого состояния, угрожающего жизни Застрахованного;
- со стоматологическими заболеваниями, за исключением экстренной стоматологической помощи, указанной в настоящих Правилах;
- с особо опасными инфекциями (натуральная оспа, чума, сибирская язва, холера, сыпной тиф и т.п.) и с заболеваниями, которые могли быть предотвращены заблаговременной вакцинацией и/или являющиеся следствием нарушения Застрахованным профилактических карантинных мероприятий;
- с проведением профилактических вакцинаций и медицинских осмотров;
- с использованием материалов для остеосинтеза (пластины, винты и т.п.), расходы на которые превышают эквивалент 500 долларов США, протезированием конечностей или их частей, а также эндопротезированием органов и суставов, с глазным и стоматологическим протезированием. ;
- заболеваниями сердечно-сосудистой системы, нервной системы расходы по которым превышают эквивалент 500 долларов США, опорно-двигательного аппарата и органов чувств, требующих сложного реконструктивного оперативного лечения,. В случаях, представляющих угрозу жизни Застрахованного, Страховщик покрывает расходы, связанные с купированием острого состояния, угрожающего жизни Застрахованного;
- с подбором и обеспечением очков, контактных линз, слуховых аппаратов, сопутствующих медицинских товаров (в т.ч. костыли, инвалидные коляски, бандажи и т.п.)
- с проведением пластических операций, устранением физических недостатков или аномалий (косметическая хирургия), вакцинации, дезинфекции, реабилитации и физиотерапевтическим лечением ;
- с поведением без согласования с сервисной компанией компьютерной томографии и магнитно-ядерной томографии ;
- с лечением во время пребывания за рубежом в санаториях, лечебницах, домах отдыха и других организациях медицинского и санаторно-курортного типа;
- с психоаналитическим и психотерапевтическим лечением, лечением депрессии, лечением эпилепсии, расходы по которому превышают сумму в размере, эквивалентной 800 долл. США;
- с попечительским уходом;
- все расходы, связанные с беременностью сроком свыше 12 недель;
- с абортами, в том числе самопроизвольными, при беременности свыше 12 недель ;
- с искусственным осеменением, лечением бесплодия или предупреждения зачатия;
- с венерическими заболеваниями, СПИДом, заболеваниями, передающимися половым путем, включая их диагностику и обследование;
- с ятрогенными заболеваниями, если они вызваны действиями врача, не уполномоченного Страховщиком;
- с последствиями солнечного излучения и всеми видами аллергических реакций, за исключением расходов, связанных с получением первичной медицинской консультации рекомендательного характера (без покрытия расходов на лекарственные средства;

- с отказом Застрахованного от эвакуации в страну постоянного жительства в тех случаях, когда она разрешена по медицинским показаниям;
- с гражданской ответственностью виновной стороны или расходами, которые могут быть покрыты иными страховыми полисами.

б) обращение Застрахованного за оказанием медицинской помощи в связи с потерей здоровья вследствие:

- умышленных действий, направленных на причинение вреда своему здоровью;
- членовредительства или попытки самоубийства, а также при совершении Застрахованным правонарушения;
- употребления токсических и наркотических веществ, если данные вещества не были назначены врачом;
- несчастного случая, произошедшего в результате управления транспортным средством лицом, не имеющим на это прав, или лицом, находящимся в состоянии опьянения или под воздействием наркотиков;

СТРАХОВАНИЕ РАСХОДОВ, ВОЗНИКШИХ ВСЛЕДСТВИЕ ОТМЕНЫ ПОЕЗДКИ ЗА ГРАНИЦУ

ИЛИ ИЗМЕНЕНИЯ СРОКОВ ПРЕБЫВАНИЯ ЗА ГРАНИЦЕЙ

1. СУБЪЕКТЫ СТРАХОВАНИЯ

1.1 Страховщик - ОСАО «РЕСО-Гарантия», юридическое лицо, созданное для осуществления страховой деятельности и получившее в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке лицензию на осуществление страховой деятельности на территории Российской Федерации.

1.2 Страхователь - юридическое лицо или дееспособное физическое лицо, заключившее со Страховщиком договор страхования. Страхователь вправе заключать договоры страхования, как в свою пользу, так и в пользу Выгодоприобретателя.

1.3. Выгодоприобретатель – физическое или юридическое лицо, назначенное Страхователем для получения страховых возмещений по договору страхования и имеющее интерес в сохранении имущества.

1.4. Участник тура, в целях настоящих правил – лицо, предполагающее совершить зарубежную поездку, организованную туроператором, состоящим в договорных отношениях со Страховщиком, отмена которой или изменение сроков которой может повлечь за собой возникновение материального ущерба.

1.5. Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

1.6. Турагент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющее деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.

2. ОБЪЕКТ СТРАХОВАНИЯ

2.1. Объектом страхования являются имущественные интересы Страхователя (Выгодоприобретателя), связанные с материальным ущербом вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей по причинам, связанным со страховым случаем.

3. СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

3.1. Страховым случаем является событие, предусмотренное договором страхования, в результате которого возникает обязанность Страховщика выплатить страховое возмещение.

3.2. Страховыми случаями признаются следующие события, произошедшие после вступления договора страхования в силу, повлекшие возникновение материального ущерба и подтвержденные документами, выданными компетентными органами:

3.2.1. невозможность Участника тура совершить предполагаемую поездку за границу РФ вследствие внезапного расстройства здоровья (при условии госпитализации) или смерти Участника тура;

- 3.2.2. невозможность Участника тура совершить предполагаемую поездку за границу РФ вследствие смерти, внезапного расстройства здоровья (при условии госпитализации) близкого родственника Участника тура. Близкими родственниками по настоящим Условиям признаются отец и мать, супруг (супруга), дети (в том числе и усыновленные), а также родные сестры и братья;
- 3.2.3. невозможность Участника тура совершить предполагаемую поездку за границу РФ вследствие смерти, внезапного расстройства здоровья (при условии госпитализации) близкого родственника супруга (супруги) Участника тура;
- 3.2.4. невозможность Участника тура совершить предполагаемую поездку за границу РФ вследствие неполучения или несвоевременного получения (при соблюдении сроков подачи в консульство документов на получение визы) Участником тура хотя бы одной въездной визы (если для поездки требуются различные визы), при условии отсутствия ранее полученных отказов в визе в страну (страны) предполагаемой поездки;
- 3.2.5. невозможность Участника тура совершить предполагаемую поездку за границу РФ вследствие обязательного участия Участника тура в судебном разбирательстве по постановлению суда в период действия договора страхования, при условии, что о начале судебного разбирательства участнику тура не было известно на момент приобретения тура;
- 3.2.6. невозможность Участника тура совершить предполагаемую поездку за границу РФ вследствие его призыва на срочную военную службу или на военные сборы в период действия договора страхования;
- 3.2.7. невозможность Участника тура совершить предполагаемую поездку за границу РФ вследствие повреждения или гибели его имущества по причине пожара, возникшего в период действия договора страхования;
- 3.2.8. досрочное возвращение Участника тура из-за границы по причине внезапного расстройства здоровья (при условии госпитализации) или смерти его близкого родственника.
- 3.3. Вышеназванные события не являются страховыми случаями, если они произошли при:
- 3.3.1. забастовках, в т ч консульских служб; военных действиях и их последствий, народных волнениях, массовых беспорядках ;
- 3.3.2. актов любых органов власти и управления;
- 3.3.3. стихийных бедствиях, эпидемиях, карантине, метеоусловиях;
- 3.3.4. ядерных взрывах, радиации и радиоактивных заражениях;
- 3.3.5. умышленных действиях или грубой неосторожности Участника тура, его близкого родственника, близкого родственника супруга (супруги) Участника тура или заинтересованных третьих лиц, направленных на наступление страхового случая;
- 3.3.6. совершении Участником тура, его близким родственником, близким родственником супруга (супруги) Участника тура противоправного действия, находящегося в прямой причинной связи с наступлением страхового случая;
- 3.3.7. самоубийстве (покушении на самоубийство) Участника тура, его близкого родственника, близкого родственника супруга (супруги) Участника тура;
- 3.3.8. ликвидации Туроператора или отсутствия Туроператора по известному Страховщику адресу ;
- 3.3.9. алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении Участника тура, его близкого родственника, близкого родственника супруга (супруги) Участника тура;
- 3.3.10. невыполнении или ненадлежащем выполнении обязательств Туроператором;
- 3.3.11. беременности, онкологических, хронических заболеваний их обострений и осложнений у Участника тура, его близкого родственника, близкого родственника супруга (супруги) Участника тура, даже если лечение не проводилось, и больной не знал о наличии данного заболевания;

- 3.3.12. психических заболеваниях, депрессиях, эпилепсии у Участника тура, его близкого родственника, близкого родственника супруга (супруги) Участника тура;
- 3.3.13. управлении транспортным средством лицом, не имеющим прав на управление транспортным средством данной категории, или лицом, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также под воздействием лекарственных препаратов, ухудшающих реакцию и внимание, в болезненном и утомленном состоянии;
- 3.3.14. самолечении, назначении и проведении лечения членом семьи Участника тура.
- 3.3.15. несоблюдении требований консульских служб, предъявляемых при оформлении виз для совершения зарубежной поездки;
- 3.3.16. подготовке документов для оформления въездной визы лицом, не являющимся туроператором по данному туру.

4. РАСХОДЫ, ПОКРЫВАЕМЫЕ СТРАХОВЩИКОМ

4.1. Страховщик возмещает следующие расходы, возникшие вследствие отмены поездки за границу Участника тура на дату страхового случая, по причинам, указанным в пп.

3.2.1.-3.2.7 (в пределах реально оплаченной стоимости услуг туроператору):

- по компенсации убытков (расходов), связанных с аннулированием проездных документов;
- по компенсации убытков (расходов), связанных с отказом от забронированного в гостинице номера, а также других туристских услуг, предоставленных Участнику тура ;
- по компенсации убытков (расходов), связанных с аннулированием договоров страхования медицинских и транспортных расходов граждан, выезжающих за рубеж (за исключением расходов, вызванных причиной, предусмотренной в п. 3.2.8 настоящих Правил).

4.2. Страховщик возмещает подтвержденные документами расходы при досрочном возвращении Участника тура из поездки из-за границы, вызванном причиной, предусмотренной в п.3.2.8, либо при осуществлении поездки более поздней датой чем начало тура при несвоевременной выдаче посольством въездной визы.

При этом возмещаются расходы на приобретение проездных билетов туристического класса, передачу Страховщику срочного разового сообщения (телефон, телефакс, телеграмма), стоимость проживания в гостинице за неиспользованную часть срока пребывания за границей. Расходы на приобретение проездных документов возмещаются только при условии, что первоначальный билет не подлежит замене. Страховщик возмещает документально подтвержденные расходы, связанные с переоформлением проездных документов.

5. СТРАХОВАЯ СУММА (ЛИМИТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТРАХОВЩИКА). СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ.

- 5.1. Страховая сумма - это денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность за выполнение своих обязательств по договору страхования и которая определяется соглашением Страхователя со Страховщиком исходя из стоимости услуг, предоставляемых туроператором Участнику тура. Лимит ответственности равен стоимости услуг, предоставляемых туроператором (исключая стоимость визы или услуг на ее подготовку), либо стоимости конкретной услуги (услуг), предоставляемой туроператором, что должно быть оговорено в графе «Особые условия». Лимит ответственности в любом случае не должен превышать стоимость услуг предоставляемых туроператором участнику тура.
- 5.2. Страховой премией является плата за страхование, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику в соответствии с договором страхования.
- 5.3. Страховщик вправе применять к тарифным ставкам повышающие или понижающие коэффициенты исходя из различных обстоятельств, имеющих существенное значение для определения степени страхового риска.
- 5.4. Договором страхования может быть предусмотрена безусловная франшиза - часть ущерба, не подлежащая возмещению Страховщиком - в размере 15% от страховой суммы.

5.5. Страховая премия уплачивается при заключении договора страхования и вносится разовым платежом за весь период страхования. Оплата может производиться безналичным расчетом или наличными деньгами.

6. ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

6.1. Договор страхования вступает в силу в 00.00 часов дня, следующего за днем поступления страховой премии на счет Страховщика или получения премии уполномоченными представителями Страховщика, но не ранее даты, указанной в договоре, как дата начала страхования, если в договоре не прописано иное.

6.2. Договор страхования оканчивается в день, указанный в договоре как день его окончания, но не позднее дня окончания тура.

7.3 ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

7.1. Для заключения договора страхования расходов, возникших вследствие отмены или изменения сроков пребывания за границей, Страхователь должен представить Страховщику письменное заявление установленной формы о своем намерении заключить договор страхования.

7.2. При заключении договора страхования Страхователь обязан сообщить Страховщику обо всех известных ему обстоятельствах, имеющих значение для оценки страхового риска.

7.3. Договор страхования заключается одновременно с полной единовременной оплатой или предоплатой туристических услуг туроператору. Факт заключения договора страхования удостоверяется выдаваемым Страхователю страховым полисом.

7.4. Страхователь обязан сообщать Страховщику обо всех известных ему изменениях в степени страхового риска, происходящих в период действия договора страхования.

7.5. Страховщик вправе отказать в заключении договора страхования по причинам, относящимся к компетенции страховщика в оценке страхового риска.

7.6. При неуплате страховой премии в полном объеме договор страхования считается не вступившим в силу.

7.7. В случае расторжения договора страхования по инициативе страхователя уплаченная премия возврату не подлежит.

8. ДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ

8.1. При наступлении страхового случая Страхователь (Участник тура) обязан незамедлительно в письменной форме заявить Страховщику о его наступлении. В заявлении должны быть указаны характер и обстоятельства страхового случая. К заявлению должны быть приложены следующие документы (при необходимости нотариально заверенные переводы оригиналов документов, составленных на ином, чем русский, языке):

8.1.1. оригинал договора по предоставлению туристических услуг и оригинал договора страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу;

8.1.2. документы, подтверждающие получение туроператором денежных средств на оплату тура;

8.1.3. документы, подтверждающие возврат туроператором части денежных средств согласно положений аннуляции тура туроператором в случае отмены зарубежной поездки;

8.1.4 в случае реализации тура через туристическое агентство предоставить копию договора между туроператором и турагентством;

8.1.5 финансовый документ туроператора, подтверждающий убытки Участника тура, понесенные вследствие примененных штрафных санкций, установленных за отмену поездки в договоре по предоставлению туристических услуг;

8.1.6 Документы транспортных компаний, услугами которых не воспользовался Участник тура в связи с отменой поездки;

8.1.7 документы и сведения, необходимые для установления характера страхового случая, а именно:

- при невозможности совершения поездки из-за смерти или болезни Участника тура или его близкого родственника, требующей госпитализации – выписной эпикриз из медицинского учреждения (стационара), заверенный главным врачом и печатью учреждения, нотариально заверенная копия свидетельства о смерти, медицинское заключение о смерти, документы, подтверждающие родственную связь Участника тура и близкого родственника
- при невозможности совершения поездки в случае отказа в получении въездной визы или не-своевременного получения визы - официальный отказ консульской службы и/или оригинал загранпаспорта со штампом об отказе в выдаче визы, документы консульских служб, подтверждающие наступление страхового случая;
- при невозможности совершения Участником тура поездки вследствие судебного разбирательства – заверенная судом повестка, с подтверждением даты ее получения;
- при невозможности совершения поездки Участником тура вследствие его призыва для прохождения срочной службы в рядах Вооруженных Сил РФ или на военные сборы – заверенная военкоматом повестка.
- при невозможности совершения поездки вследствие повреждения или гибели имущества Участника тура от пожара, возникшего в период действия договора – постановление противопожарной службы;
- вследствие досрочного возвращения Участника тура из зарубежной поездки – выписной эпикриз из медицинского учреждения (стационара), заверенный главным врачом и печатью учреждения, нотариально заверенная копия свидетельства о смерти близких родственников Участника тура, медицинское заключение о смерти, документы, подтверждающие родственную связь Участника тура и близкого родственника.

8.2 Страховщик вправе направить официальный запрос туроператору для определения или подтверждения размера материального ущерба на Участника тура.

8.3 Страхователь обязан незамедлительно заявить Туроператору об отмене поездки или о переносе ее сроков для максимального снижения штрафных санкций, установленных за отмену поездки в договоре по предоставлению туристических услуг.

8.4 Страхователь обязан давать письменные разъяснения на запросы Страховщика, связанные с наступлением страхового случая.

8.5 Страховое возмещение выплачивается Страховщиком в течение 30 дней с момента предоставления указанных в п.п. 8.1.1-8.1.6 документов. Страховщик вправе проводить проверку всех представленных документов вплоть до проведения специалистами медицинского освидетельствования, организовывать проведение независимой экспертизы, а также запрашивать сведения у организаций, располагающих информацией об обстоятельствах страхового случая. Медицинское освидетельствование Участника тура проводится по требованию Страховщика врачом Страховщика. Участник тура освобождает обследующего врача от обязательств конфиденциальности перед Страховщиком.

9. СЛУЧАИ ОТКАЗА В ВЫПЛАТЕ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ

9.1. Страховщик имеет право полностью или частично отказать в выплате страхового возмещения по договору страхования, если в течение периода страхования имели место:

9.1.1. нарушение п.п. 7.2, 7.3, 8.1, 8.3 и 8.4 настоящих Правил;

9.1.2. представление Страховщику документов с заведомо ложной информацией о наступлении страхового случая и размере понесенных расходов;

9.1.3. действие (умышленное или по неосторожности) Участника тура, направленное на увеличение размера убытков, подлежащих возмещению Страховщиком в связи со страховым случаем, либо принятие разумных мер к их уменьшению.

10. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

10.1. Договор страхования прекращается:

10.1.1. по истечении срока его действия;

- 10.1.2 с окончанием пребывания Участника тура за границей;
- 10.1.3. в случае исполнения Страховщиком обязательств по договору в полном объеме;
- 10.1.4. в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

11.1. Страховщик обязан:

- 11.1.1. своевременно вручить Страхователю страховой полис и ознакомить с Правилами страхования;
- 11.1.2. при наступлении страхового случая в течение установленного срока (не позднее 30 дней с момента предоставления Страхователем необходимых документов) составить страховой акт;
- 11.1.3. не разглашать сведения о Страхователе.

11.2. Страхователь обязан:

- 11.2.1. своевременно уплачивать страховую премию;
- 11.2.2. при заключении договора страхования сообщать Страховщику обо всех известных ему обстоятельствах, имеющих значение для оценки страхового риска;
- 11.2.3. при наступлении страхового события, незамедлительно уведомить об этом Страховщика или его представителя любым доступным в сложившихся условиях способом;
- 11.2.4. представить документы, перечисленные в п. 8.1.6, необходимые для подтверждения факта наступления страхового случая.

11.3. Страховщик имеет право:

- 11.3.1. проверять достоверность данных и информации, сообщаемой Страхователем (Участником тура), любыми доступными ему способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации;
- 11.3.2. проверять выполнение Страхователем (Участником тура) требований договора страхования;
- 11.3.3. запрашивать дополнительные сведения в порядке, предусмотренном договором страхования и настоящими Условиями;
- 11.3.4. отсрочить выплату страхового возмещения при наличии сомнений в отношении причины наступления страхового случая до получения полной информации и подтверждающих документов о нем;
- 11.3.5. отсрочить решение о выплате страхового возмещения в случае возбуждения уголовного дела по факту наступления страхового события до момента принятия соответствующего решения компетентными органами;
- 11.3.6. отказать в выплате страхового возмещения, если Страхователь не предоставил в установленный договором страхования срок документы и сведения, необходимые для установления причин наступления страхового события, или предоставил заведомо ложные сведения;

11.4. Страхователь имеет право:

- 11.4.1. на получение информации о финансовом положении Страховщика;
- 11.4.2. на получение своевременной информации о ходе урегулирования заявленного требования о страховой выплате;
- 11.4.3. на разъяснение отдельных пунктов и положений Правил страхования и страхового полиса (договора страхования);
- 11.4.4. на своевременную выплату страхового возмещения при соблюдении требований к уведомлению об убытке и предоставлению необходимой информации и обосновывающих документов.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

- 12.1. Споры, связанные с договором страхования, решаются путем переговоров. При не достижении соглашения спор передается на рассмотрение суда в соответствии с действующим российским законодательством

Договоры страхования будут заключаться с учетом внесенных изменений в п. 3.3.11 Правил. Читать пункт 3.3.11 Правил страхования расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей в следующей редакции: «3.3.11. беременности, онкологических заболеваний их обострений и осложнений у Участника тура, его близкого родственника, близкого родственника супруга (супруги) Участника тура, даже если лечение не проводилось, и больной не знал о наличии данного заболевания»__

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.7. Визовые формальности

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПК 1.2, ПК 1.6

Задание 1.

Перечислите страны Шенгенского соглашения.

Задание 2.

На сайтах консульств и представительств зарубежных государств найдите требования к документам, необходимым для получения визы в США для студентов, выезжающих в страну на 2 мес.

Задание 3.

Ознакомьтесь с информацией, представленной на сайтах посольств или консульских служб о порядке получения визы туристами (к примеру, <https://italy-vms.ru/dokumenty-na-turisticheskuyu-vizu-2/>). Укажите, поэтапный порядок действий менеджера по продажам в турагентской фирме для оформления визы туристу (на примере любой страны по вашему выбору).

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы; логичность; владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>

4. Интернет-ресурсы.

4. КОНТРОЛЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Выполнение самостоятельной работы является обязательным условием для допуска к промежуточной аттестации обучающегося.

Для проверки эффективности самостоятельной работы студента необходим ее контроль. К видам контроля относится:

- устный опрос;
- письменные работы.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, проявление коммуникативных навыков. Устный опрос ориентирован на оценку знаний. Устный опрос проводится в форме собеседования.

Письменная работа предназначена для проверки выполнения заданий самостоятельной работы, проводится на практических занятиях направлена на оценку сформированных умений.

По итогам устных опросов и проверки письменных работ выставляется оценка по следующей шкале

Таблица. Шкала оценивания знаний и умений, сформированных по итогам выполнения самостоятельной работы

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Уровень сформированности и компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ИЗУЧЕНИЮ

Список основной литературы

1. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>

2. Замедлина Е.А. Экономика отрасли: туризм: учебное пособие / Е.А. Замедлина, О.Н. Козырева. – М: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 204 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=542736>
3. Можаяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>

Дополнительная литература

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Зайцева Н. А. – М: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 368 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>
2. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М: Издательство Юрайт, 2016. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: bibliob-online.ru

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму РФ
2. <http://tonkosti.ru> – энциклопедия для туристов
3. <http://www.turizm.ru> – портал об отдыхе и путешествиях
4. <http://www.travel.ru> – сайт для туристов и путешественников
5. <http://www.tourdom.ru> – профессиональный туристический портал
6. <http://www.rubicon.com> – Энциклопедии. Словари. Справочники.
7. <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/> - Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
8. <http://e-learning.unn.ru/> - Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
9. MSWindows 7
10. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
11. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
12. Консультант Плюс
13. Гарант

Специализированные издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
2. Сервис PLUS // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228
3. Журнал "Общество и право" // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=25801

Объем часов самостоятельной работы по темам

Наименование разделов и тем	Тематика самостоятельной работы	Распределение бюджета времени на выполнение самостоятельной работы	
		2016 год на базе 9 классов очная форма обучения	2017 год на базе 9 классов очная форма обучения
МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта		34	34
Тема 1.1. Изучение деятельности турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей.	Деятельность турагентских предприятий по выявлению запросов потребителей.	6	6
Тема 1.2. Технология реализации туристского продукта	Технология реализации туристского продукта	4	4
Тема 1.3. Стандарты обслуживания в турагентском предприятии	Стандарты обслуживания в турагентском предприятии	6	6
Тема 1.4. Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта	Правила продажи туристского продукта	4	4
Тема 1.5. Договорные отношения в турагентской деятельности	Договора, применяемые в деятельности турагентских предприятий	6	6
Тема 1.6. Технология продвижения и стимулирование продаж туристского продукта	Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	4	4
Тема 1.7. Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг.	Возможности ИНТЕРНЕТ при продажах и продвижении туристского продукта	4	4
МДК.1.2. Технология и организация турагентской деятельности		64	64
Тема 2.1. Изучение факторов, влияющих на состояние туризма	Факторы, влияющие на состояние туризма	9	9
Тема 2.2. Изучение функций туризма	Функции туризма	9	9
Тема 2.3. Изучение видов туризма	Виды туризма	9	9
Тема 2.4. Технологии продажи туристского продукта	Технологии реализации туристского продукта	9	9
Тема 2.5. Информационное обеспечение туристов при покупке туристского продукта	Овладение знаниями и получение навыков информационного обеспечения туристов	9	9
Тема 2.6. Страхование в туризме	Ознакомление с предложениями страховых компаний. Сравнительный анализ страховых продуктов. Изучение «Правила	9	9

	страхования расходов граждан, выезжающих за рубеж»		
Тема 2.7. Визовые формальности	Страны Шенгенского соглашения. Требования к документам, необходимым для получения визы	10	10
ИТОГО		98	98

Марина Владимировна **Ефремова**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»**

Учебно-методическое пособие

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им.
Н.И. Лобачевского»
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23