

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
на заседании кафедры «Маркетинг»
протокол № 5 от 10.12.2015 г.
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
для организации самостоятельной работы, практических (семинарских)
занятий студентов по дисциплине
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ

Специальность – **43.02.10 Туризм**
Форма обучения: очная/заочная

Автор(ы):

Толстых К.С. _____

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Ростов-на-Дону
2017 г.

Тема 1.

Технология и организация сопровождения туристов

Задания для практического занятия.

1. Цели и задачи технологии сопровождения туристов. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу.
2. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство);
3. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов. Понятие туристский маршрут, виды и их содержание.
4. Этапы выполнения туристского маршрута. Обход маршрута: уточнение Организация туристского маршрута. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту;
5. Стандарты и формы туристского обслуживания. Основные услуги при организации и сопровождении туристов: (размещение, питание, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание экскурсионной программы и других условий отдыха).
6. Основные методические приемы организации и сопровождения групп с разной возрастной категорией.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составление и разработка программы «внутреннего и зарубежного туристского маршрута» (на выбор)
2. Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор).
3. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута.
4. Деловая игра «Проведение туристского маршрута».

Тема 2.

Безопасность туризма

Задания для практического занятия.

1. Общие вопросы безопасности в туризме. Правила проведения инструктажа туристской группы.
2. Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
3. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, органами общественного порядка, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.

4. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма.
5. Специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей
6. Правила и инструкции по технике безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста
7. Страхование и медицинское обеспечение путешествий. Виды страхования в сфере туризма.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии; Оформление «памятки» для туриста
2. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.
3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области)
4. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.
5. Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций

Тема 3.

Контроль качества и отчетная документация туристских услуг Задания для практического занятия.

1. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг.
2. Стандарты качества туристского, ресторанного и гостиничного обслуживания.
3. Маршрутная документация: технологические документы маршрута.
4. После маршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составление технологической карты маршрута (на выбор).
2. Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах).
3. Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор).
4. Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута.

Тема 4.

Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом

Задания для практического занятия.

1. Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке.
2. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет.
3. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист.
4. Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы.
5. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.

Задания для самостоятельной работы

1. Прямые продажи авиабилетов.
2. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре.
3. Условия аннуляции авиабилета.
4. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.
5. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке.
6. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.

Тема 5

Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом

Задания для практического занятия.

1. Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке туруслуг. Монопольное

положение РЖД в России: преимущества и недостатки. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам.

2. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. Плацкарт, купе, СВ. Электронный билет.
3. Продажа ж/д билетов в офисе туроператора. Бронирование и продажа ж/д билетов через железнодорожные кассы. Групповые билеты и условия их приобретения.
4. Туристские поезда и вагоны.
5. Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах.
6. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание.

Задания для самостоятельной работы.

1. Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов).
2. Условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте.
3. Специфика составления документации железнодорожного маршрута.

Тема 6

Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом

Задания для практического занятия.

1. Общая характеристика автомобильных туров. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туристической отрасли. Организация международных автобусных перевозок и перевозок внутри страны. Регулярные и чартерные автобусные перевозки. Трансферы. Экскурсионное автобусное обслуживание.
2. Лицензирования автобусных перевозок. Современные требования по перевозке пассажиров. Источники получения информации по автобусным перевозкам. Транспортные компании, туроператоры, турагенты и их взаимоотношения. Договоры аренды. Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров. Автобусные туры и страхование от несчастного случая.
3. Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, наличие старшего сопровождающего в группе.

Задания для самостоятельной работы

1. Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время отправления автобуса, инструктаж для путешествующих в туре по поведению в автобусе; время, отводимое на ознакомление с экскурсионными объектами, свободное время.
2. Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса.
3. Легковые автомобили и условия их проката.
4. Судебные иски и разбирательства.

Тема 7

Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах

Задания для практического занятия.

1. Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг.
2. Речные круизы и их особенности. Речные круизы за рубежом и в нашей стране. Тенденции развития круизного плавания в мире и России. Фрахт-контракт – договор между круизной компанией (морским пароконством) и туроператором. Бербоут-чартер – длительная аренда речных судов. Источники получения информации по круизам.

Задания для самостоятельной работы

1. Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации.
2. Регистрация туристов на круиз
3. Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие: круизная компания (морское или речное пароконство), управление судоходства (трест судовых ресторанов или компания посредник, обеспечивающая питание и другие услуги во время круиза на борту), принимающие фирмы по маршруту движения, предоставляющие экскурсионные и другие услуги.
4. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.

Тема 8

Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения

Задания для практического занятия.

1. Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице.
2. Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной

карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки.

Задания для самостоятельной работы.

1. Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка.
2. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг.
3. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице.
4. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания.
5. Разновидности анимации.
6. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.

Тема 9

Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания

Задания для практического занятия.

1. Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга.
2. Технология проведения массового мероприятия.
3. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации.
4. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Рекламации на анимационные услуги.

Задания для самостоятельной работы.

1. Разработка и проведение шоу-программы, специфика организации.
2. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия
3. Составление должностной инструкции аниматора

Тема 10

Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах

Задания для практического занятия.

1. Общая характеристика спортивно-туристских походов. Соревнования на маршрутах, включающие преодоление категорированных по трудности препятствий в природной среде (дорог и троп с различным покрытием и бездорожья, переправ, перевалов, вершин, порогов,

каньонов, пещер и пр.), и на дистанциях, проложенных в природной среде

2. Спортивные походы - командный вид спорта. Источники получения информации по участию в спортивно-туристских походах. Документальное сопровождение в спортивно-туристских походах. Требования предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов.
3. Место инструктора и инструктажа в обеспечении безопасности на маршруте. Руководитель туристской группы, заместитель руководителя группы, руководитель (капитан) средства сплава или спортивного судна, медик, штурман, заведующий хозяйством (завхоз), заведующий снаряжением (завснар), механик (реммастер), метеоролог, казначей, хронометрист, летописец, фотограф и др.

Задания для самостоятельной работы.

1. Основные навыки туриста: оказание первой медицинской помощи, организация и проведение эвакуации пострадавших, навыки выбора места и установки лагеря и временных стоянок, работы с веревками и техническими средствами наведения переправ, страховки и т.д., техники движения и преодоления препятствий различного характера, организации порядка движения и иных действий в группе, выживания в экстремальных ситуациях.
2. Причины, способствующие возникновению несчастного случая.
3. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе.
4. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах.
5. Охрана природы.
6. При устройстве привалов, ночлегов, очагов.
7. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов.

Тема 11

Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов

Задания для практического занятия.

1. Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг. Дети, путешествующие с родителями (или одним родителем), без родителей в составе группы.
2. Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации

детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления .

3. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов
4. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составление проекта программы обслуживания
2. Подготовка личного, группового и специального снаряжения
3. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте

Тема 12

Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг

Задания для практического занятия.

1. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления.
2. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом.
3. Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки.
4. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления.
5. Особенности реализации санаторных путевок.
6. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок.
7. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составление проекта программы обслуживания
2. Подготовка личного, группового и специального снаряжения
3. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте