

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

## Технология и организация сопровождения туристов рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план	43.02.10_ЗФО 9 кл. Туризм Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования: социально-экономический	
Квалификация	<b>Специалист по туризму</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>0 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	120	Виды контроля в семестрах: экзамены 7, 8
в том числе:		
аудиторные занятия	36	
самостоятельная работа	84	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		8 (4.2)		Итого	
	9	1				
Неделя						
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	12	12	6	6	18	18
Практические	12	12	6	6	18	18
Итого ауд.	24	24	12	12	36	36
Контактная работа	24	24	12	12	36	36
Сам. работа	64	64	20	20	84	84
Итого	88	88	32	32	120	120

Программу составил(и):  
Доц., препод., Козлова Е.В.

Рецензент(ы):  
*ген. директор ООО «ГольфстримТур» , Зябко О.А.*

Рабочая программа дисциплины  
**Технология и организация сопровождения туристов**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ (программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:

Туризм

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования:  
социально-экономический

утвержденного учёным советом вуза от 28.06.2020 г. протокол № 13.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 25.05.2020 № 10

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Программа междисциплинарного курса является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	МДК.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Иностранный язык
2.1.2	Организация туризма на международном рынке
2.1.3	Правовое обеспечение туризма и гостеприимства
2.1.4	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.1.5	Профессиональная этика и этикет
2.1.6	Технология и организация турагентской деятельности
2.1.7	Технология и организация туроператорской деятельности
2.1.8	Учебная практика
2.1.9	Учебная практика
2.1.10	Безопасность жизнедеятельности
2.1.11	География туризма
2.1.12	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.13	История
2.1.14	Организация туристской индустрии
2.1.15	Основы философии
2.1.16	Психология делового общения
2.1.17	Русский язык и культура речи
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Организация досуга туристов
2.2.3	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.4	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.5	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.6	Производственная практика по профилю специальности
2.2.7	Современная оргтехника и организация делопроизводства
2.2.8	Управление деятельностью функционального подразделения

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

основы организации туристской деятельности;  
 правила организации туристских поездок, экскурсий;  
 требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;  
 правила проведения инструктажа туристской группы;  
 правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;  
 основы анимационной деятельности;  
 правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;  
 приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;  
 инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;  
 правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;  
 правила оказания первой медицинской помощи;  
 контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;  
 стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;  
 правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

**3.2 Уметь**

проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;  
 определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;

проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;  
 проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;  
 использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;  
 организовывать движение группы по маршруту;  
 эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;  
 взаимодействовать со службами быстрого реагирования;  
 организовывать досуг туристов;  
 контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;  
 контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;  
 проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;  
 проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;  
 контролировать наличие туристов;  
 обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;  
 оформлять отчёт о туристской поездке;  
 оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

### **3.3 Иметь практический опыт**

оценки готовности группы к турпоездке;  
 проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;  
 сопровождения туристов на маршруте;  
 организации досуга туристов;  
 контроля качества предоставляемых туристу услуг;  
 составления отчёта по итогам туристской поездки.

**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.**

**ПК 2.1: Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.**

**ПК 2.2: Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.**

**ПК 2.3: Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.**

**ПК 2.4: Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.**

**ПК 2.5: Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.**

## ПК 2.6: Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Технология и организация сопровождения туристов /Тема/	7					
1.2	Цели и задачи технологии сопровождения туристов. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство). Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно- туристических походов. Понятие туристский маршрут, виды и их содержание. Этапы выполнения туристского маршрута. Обход маршрута: уточнение Организация туристского маршрута. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту. 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). Основные методические приемы организации и	7	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.3	Практическое занятие 1. Составление и разработка программы внутреннего и зарубежного туристского маршрута» (на выбор). Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор). Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута. Деловая игра «Проведение туристского маршрута». /Пр/	7	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.4	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	7	7	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		

1.5	Безопасность туризма /Тема/	7					
1.6	Общие вопросы безопасности в туризме. Правила проведения инструктажа туристской группы. Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГАИ, органами общественного порядка, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма. Специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей. 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 Страховое и медицинское обеспечение путешествий. Виды страхования в сфере туризма. /Лек/	7	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.7	Практическое занятие 2. Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии; Оформление «памятки» для туриста. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области). Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки. Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций. /Пр/	7	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.8	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	7	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		

1.9	Контроль качества и отчетная документация туристских услуг /Тема/	7					
1.10	Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского, ресторанного и гостиничного обслуживания. Маршрутная документация: технологические документы маршрута. После маршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки. /Лек/	7	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.11	Практическое занятие 3. Составление технологической карты маршрута (на выбор). Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах). Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор). Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута. Деловая игра: «Организация и реализация контроля качества туристских услуг». /Пр/	7	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.12	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	7	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.13	Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом /Тема/	7					
1.14	Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист. Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг. Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства. /Лек/	7	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		

1.15	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	7	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.16	Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом /Тема/	7					
1.17	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. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. Плацкарт, купе, СВ. Электронный билет. Продажа ж/д билетов в офисе туроператора. Бронирование и продажа ж/д билетов через железнодорожные кассы. Групповые билеты и условия их приобретения. Туристские поезда и вагоны. Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание. /Лек/	7	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.18	Практическое занятие 4. Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов). Условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте. Специфика составления документации железнодорожного маршрута. /Пр/	7	3	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.19	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	7	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.20	Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом /Тема/	7					



1.21	<p>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. Лицензирование 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. 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. Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время отправления автобуса, инструктаж для путешественников в туре по поведению в автобусе; время, отводимое на ознакомление с экскурсионными объектами, свободное время. Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката. Судебные иски и разбирательства. /Лек/</p>	7	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.22	<p>Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/</p>	7	8	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.23	<p>Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах /Тема/</p>	7					

1.24	<p>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. 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 пароходством) и туроператором. Бербоут-чартер – длительная аренда речных судов. Источники получения информации по круизам. Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз. Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие: круизная компания (морское или речное пароходство), 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. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него. /Лек/</p>	7	1	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6</p>	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.25	<p>Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/</p>	7	8	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6</p>	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.26	<p>Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения /Тема/</p>	7					

1.27	Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице. 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. Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг. /Лек/	7	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.28	Практическое занятие 5. В игровой форме моделируется ситуация по разработке памятки туристу, въезжающему на территорию РФ. В ходе занятия приобретает опыт работы с конкретными документами, необходимыми для пребывания в РФ; отрабатывается предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульства РФ к иностранному туристу. /Пр/	7	3	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.29	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	7	9	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.30	/Экзамен/	7		ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.31	Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания /Тема/	8					

1.32	Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга. Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Рекламации на анимационные услуги. /Лек/	8	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.33	Практическое занятие 6. Разработка и проведение шоу-программы, специфика организации. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия. Составление должностной инструкции аниматора. /Пр/	8	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.34	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	8	5	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.35	Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах /Тема/	8					

1.36	<p>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</p> <p>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. Место инструктора и инструктора в обеспечении безопасности на маршруте.</p> <p>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.</p> <p>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. Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе.</p> <p>Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов. /Лек/</p>	8	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.37	<p>Практическое занятие 7.</p> <p>Составление проекта программы обслуживания</p> <p>Подготовка личного, группового и специального снаряжения. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте. Организация бивака и питание в походе. /Пр/</p>	8	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		

1.38	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	8	5	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.39	Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов /Тема/	8					
1.40	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. Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов. /Лек/	8	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.41	Практическое занятие 8. Составление проекта программы обслуживания. Подготовка личного, группового и специального снаряжения. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте. /Пр/	8	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.42	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	8	5	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.43	Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг  /Тема/	8					

1.44	Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом. Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры. /Лек/	8	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.45	Практическое занятие 9. Составление проекта программы обслуживания. Подготовка личного, группового и специального снаряжения. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте. /Пр/	8	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.46	Изучение отдельных тем, конспектирование учебной литературы, проработка учебного материала по конспектам, выполнение творческой работы, подготовка сообщений, докладов, рефератов. /Ср/	8	5	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		
1.47	/Экзамен/	8		ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания 1

1. Имеет ли право пассажир сделать остановку в пути следования при проезде на железнодорожном транспорте?

А) Не имеет права.

Б) Имеет право один раз сделать остановку в пути на срок 10 дней.

В) Имеет право один раз сделать остановку в пути с продлением срока годности билета на 10 дней.

Г) Имеет право на две остановки в пути, каждую сроком не более 5 дней.

Д) Имеет право на любое количество остановок в пути с продлением срока годности билета на 10 дней.

Е) Имеет право, при этом количество остановок пассажира в пути следования зависит от маршрута поезда.

2. На какое расстояние курсируют пригородные автобусы?

А) На расстояние до 50 км от центра города.

Б) На расстояние до 50 км от черты города.

В) На расстояние до 70 км от центра города.

- Г) На расстояние до 70 км от черты города.  
Д) На расстояние до 100 км от центра города.  
Е) На расстояние до 100 км от черты города.
3. Как называется страховой полис автогражданской ответственности, необходимый для совершения международного автобусного тура?  
А) «Зелёный автомобиль».  
Б) «Зелёный автобус».  
В) «Зелёная карта»,  
Г) «Зелёный полис».  
Д) «Зелёный сертификат».  
Е) «Зелёное свидетельство».
4. Какой основной документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?  
А) Афинская Конвенция.  
Б) Бернская Конвенция.  
В) Варшавская Конвенция.  
Г) Женевская Конвенция.  
Д) Монреальская Конвенция.  
Е) Чикагская Конвенция.
5. Различают следующие виды морских перевозок:  
А) Каботажные  
Б) Дальние  
В) Международные  
Г) Внутренние  
Д) Краткосрочные  
Е) Все вышеперечисленные, кроме варианта Г и Д  
Ж) Все вышеперечисленные
6. Аренда морских судов без экипажа называется:  
А) Тайм чартер.  
Б) Блок чартер.  
В) Бербоут чартер.  
Г) Чартерная цепь.  
Д) Чартер с отстоем.  
Е) Чартер на регулярной основе.
7. Аренда морских судов с экипажем называется:  
А) Тайм чартер.  
Б) Блок чартер.  
В) Бербоут чартер.  
Г) Чартерная цепь.  
Д) Чартер с отстоем.  
Е) Чартер на регулярной основе
8. Как называется документ, регулирующий морские перевозки в РФ?  
А) Кодекс морского транспорта Российской Федерации.  
Б) Устав морского транспорта Российской Федерации.  
В) Морской кодекс Российской Федерации.  
Г) Устав торгового мореплавания Российской Федерации.  
Д) Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации.  
Е) Кодекс морского плавания Российской Федерации.
9. ИМО –это:  
А) Международная корпорация морского транспорта  
Б) Международная организация морских перевозок  
В) Международная морская организация  
Г) Международная ассоциация морских пароходств  
Д) Международная транспортная ассоциация
10. К экскурсионно-прогулочным маршрутам на судах внутреннего водного транспорта относятся маршруты продолжительностью:  
А) Не более 8 часов.  
Б) Не более 10 часов.  
В) Не более 12 часов.  
Г) Не более 24 часов.  
Д) Не более 36 часов.  
Е) Не более 48 часов.

#### Тестовые задания 2

1 В административную службу входит:

- 1)отдел бронирования
- 2)телефонная служба
- 3)позтажная служба
- 4)главный инженер



5)секретариат

6)отдел кадров

5.Бизнес

2.К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

1)косметические услуги

2)сауна

3)организация банкетов

4)стриптиз-шоу

5)массаж

6)парикмахерские услуги

3.Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

1)служба приема и размещения

2)служба обслуживания номерным фондом

3)служба дворников

4)служба поваров

5)служба слесарей

6)отдел кадров

4.К жилым помещениям в гостинице относятся:

1)вестибюль

2)административные помещения

3)помещения общественного значения

4)номера всех категорий

5)хозяйственные помещения

6)складские помещения

5.Апартамент:

1)двухкомнатный номер

2)пары номеров

3)спальня, гостиная, кабинет

4)стандартный однокомнатный номер

5)номер-люкс

6)полулюкс

6.Подсобные и хозяйственные помещения:

1)мастерские

2)холлы

3)кабинет дирекции

4)склады

5)жилые номера

6)коридор

7.Административные помещения:

1) кухня

2)бельевые

3)починочные

4)позтажные холлы

5)бухгалтерия

6)отдел кадров

8.Уборочные работы по назначению:

1)текущая уборка

2)уборка внутренних помещений

3)уборка жилых помещений

4)генеральная уборка

5)уборка забронированного номера

6)промежуточная уборка

9.Уборочные работы по виду:

1)уборка мест общественного пользования

2)уборка санузлов общественного пользования

3)уборка после выезда гостя

4)ежедневная уборка

5)уборка забронированного номера

6)промежуточная уборка

10. Бронирование по предварительной оплате:

- 1) дорожный чек
- 2) полная оплата банковским переводом
- 3) бронирование под гарантию кредитными картами
- 4) гур. ваучер
- 5) наличные
- 6) все варианты ответов

11. Туристский ваучер:

- 1) бронирование под гарантию компании
- 2) бронирование по выставлению счета
- 3) бронирование по предварительной оплате
- 4) бронирование под гарантию
- 5) предоплата
- 6) внесение депозита

Тестовые задания 3

1. Путешествие с активным способом передвижения, осуществляемое с образовательными, оздоровительными, спортивными и исследовательскими целями, - это

- а) экспедиция
- б) экскурсия
- в) поход
- г) прогулка.

2. Участником пешего похода I к.с. можно стать, начиная с

- а) 11 лет
- б) 12 лет
- в) 13 лет
- г) 14 лет.

3. Руководителем пешего похода I к.с. можно стать, начиная

- г) 16 лет
- б) 18 лет
- в) 19 лет
- а) 21 года.

4. Туристу - участнику похода III категории сложности, имеющему опыт руководства походами II и III категорий сложности, можно присвоить следующий разряд.

- а) I
- б) II
- в) III.

5. В группе участников похода III к.с., состоящей из 6 человек, опыт участия в походе только I к.с. могут иметь не более

- а) 1 человека
- б) 2 человек
- в) 3 человек
- г) 4 человек.

6. Турист с опытом участия в походе III к.с. и опытом руководства походом II к.с. может стать руководителем похода следующей категории сложности:

- а) I
- б) II
- в) III
- г) IV
- д) V.

Тестовые задания 4

1. Социальный туризм - это путешествия:

- а) членов многодетных семей и инвалидов;
- б) лиц третьего возраста (пенсионеров);
- в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

2. Какие гарантии обеспечения прав инвалидов существуют в Российской Федерации?

- А) гарантируется финансирование за счет средств федерального бюджета неправительственных организаций, деятельность которых связана защитой прав инвалидов
- Б) закреплен запрет дискриминации по признаку инвалидности
- В) действуют правовые акты в сфере социальной защиты и социального обеспечения инвалидов
- Г) в рамках института Уполномоченного по правам человека Российской Федерации создан институт Уполномоченного по

правам инвалидов

3. Назовите уполномоченный орган государственной власти РФ в сфере защиты прав инвалидов

- А) Уполномоченный по правам человека РФ
- Б) Правительство РФ
- В) Конституционный Суд РФ
- Г) Всероссийское общество инвалидов

4. Обязанности, возлагающиеся на государственную службу медико-социальной экспертизы:

- А) лечение и реабилитация инвалидов;
- Б) определение группы инвалидности, ее причины и сроков;
- В) оказание медико-социальной помощи инвалидам;
- Г) социальная защита инвалидов.

5. Государственный орган, занимающийся реабилитацией инвалидов в масштабе государства:

- А) Правительство РФ;
- Б) МЗ РФ;
- В) Государственная служба реабилитации инвалидов;
- Г) агентство социальной защиты населения

6. Первым международным актом, специально подчеркнувшим необходимость защиты прав инвалидов и людей, страдающих физическими и умственными недостатками, была:

- А) Декларация социального прогресса и развития 1969 г.
- Б) Декларация о правах инвалидов 1975 г.
- В) Всеобщая декларация прав человека 1945 г.
- Г) Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод 1950 г.

7. Конвенция о правах инвалидов 2006 года:

- А) закрепляет гражданские и политические права инвалидов
- Б) гарантирует социальные, экономические и культурные права инвалидов
- В) направлена на защиту трудовых и социальных прав инвалидов

8. Какая международная организация не занимается защитой прав инвалидов

- А) Комиссия ООН по правам человека
- Б) Международная организация труда
- В) Генеральная Ассамблея ООН
- Г) Комитет по экономическим, социальным и культурным правам

9. Права инвалидов входят в группу:

- А) экономических и социальных прав человека
- Б) гражданских прав человека
- В) не входят не в одну из указанных групп, а составляют самостоятельную группу прав, принадлежащих только людям с ограниченными возможностями здоровья
- Г) это собирательная категория, включающая в себя все группы прав человека

10. В каком международном документе впервые закреплён единый перечень прав инвалидов?

- А) Декларации о правах инвалидов 1975 г.
- Б) Конвенция о правах инвалидов 2006 г.
- В) Декларация о правах умственно отсталых лиц 1971 г.
- Г) Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов 1993 г.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятия «туризм», «туристская деятельность». Виды туристской деятельности
2. Туризм как социально-экономическая система
3. Путешествие и туризм
4. Классификация туризма
5. Виды и категории туризма
6. Ресурсы и инфраструктура туризма.
7. Туристский потенциал территории.
8. Туристские объекты и комплексы.
9. Туристские учреждения
10. Туристские регионы и центры
11. Понятия, цели и методы государственного регулирования туристской деятельности. Нормативно-правовые основы туристской деятельности
12. Становление и развитие государственной политики в области туристской деятельности.
13. Организационные и экономические аспекты управления туристской деятельности
14. Механизмы управления развитием регионального туризма
15. Туристский рынок, и его особенности, структура, функционирование.
16. Международный и внутренний туризм в условиях рыночных отношений.
17. Международный рынок туризма и его характеристика.
18. Рынок туризма в России и его значение.
19. Продвижение и реализация турпродукта на рынке.
20. Дифференциация и факторы развития туристского рынка.
21. Спрос и предложение
22. Тенденции развития туристского бизнеса за рубежом и в России (показатели, сравнительная характеристика).
23. Основные субъекты туристского рынка.

24. Турист как субъект туризма. Типы потребителей
25. Предприятия поставщиков туристских услуг
26. Туроператор и его функции на туристском рынке
27. Специфика деятельности турагента на туристском рынке
28. Понятие туристского продукта и его составные части.
29. Услуги организаций туристской индустрии в составе туристского продукта.
30. Механизмы формирования туристского продукта.
31. Формирование тура.
32. Программа обслуживания .
33. Технологические документы как результат проектирования турпродукта.
34. Технология продвижения туристского продукта
35. Технология продаж туристского продукта
36. Организация туристского маршрута.
37. Потребители. Предприятия производители
38. Туристские формальности.
39. Страхование в туризме.
40. Формы и стили обслуживания.
41. Параметры элементов обслуживания
42. Особенности обслуживания в различных видах туризма.
43. Классы обслуживания.
44. Концептуальные основы управления качеством в турфирме
45. Порядок образования туристской фирмы.
46. Офис туристского предприятия.
47. Миссия и цель туристского предприятия.
48. Организационная структура туристской фирмы.
49. Организационно-правовые формы предпринимательства в туризме .
50. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма.
51. Участники туристского процесса.
52. Должностные обязанности сотрудников в туристской фирме.
53. Схемы взаимодействия туроператора с поставщиками услуг.
54. Договорные отношения в туризме.

## 5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика внеаудиторной работы

1. Анализ предприятий туристского рынка какого-либо российского региона (на выбор), занимающихся организацией и сопровождением туристов в РФ
2. Сбор данных о странах, объектах посещения при проведении зарубежного и внутреннего туристских маршрутов. Подготовить презентацию «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт».
3. Изучение основных требований к организации и сопровождению туристов в зависимости от видов туризма; в зависимости от возрастного состава туристской группы.
4. Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности жизни и здоровья потребителя туристских услуг.
5. Изучение закона "О защите прав потребителей" в части о вреде, причиненном туристу вследствие некачественной организации туристской поездки или оказания услуг.
6. Изучение ГОСТ «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
7. Составить презентацию «Содержание аптечки для оказания первой медицинской помощи», согласно новым требованиям ГОСТ.
8. Составление алгоритма действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.
9. Подготовка доклада «Возможные последствия для организатора и участника туристского мероприятия из-за несоблюдения правил безопасности во время проведения туристского маршрута» (тематика примерная)
10. Изучение ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» о технологических документах маршрута.
11. Изучение стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Изучение ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
12. Подготовить доклад, презентацию: «Роль контроля качества туристских услуг» (Тематика определяется преподавателем).
13. Составление рекомендаций сотрудников турфирмы и партнеров о возможности улучшения обслуживания на маршруте (по заданным ситуациям).
14. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов).
15. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ.
16. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов?
17. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?
18. Проанализировать организационную схему работы во время проведения автобусных туров: информационное обеспечение тура, наличие старшего(гида-экскурсовода) в автобусе, связь с ним, мотивы выбора места встречи группы и отправления автобуса, время нахождения в пути по маршруту, наличие или отсутствие питания в программе, мотивы

выбора экскурсионных объектов.

19. Характеристика экскурсионных автобусов, задействованных в компаниях: наличие мест, оснащенность, уровень комфорта, фирма-изготовитель. Оценка действия турфирм в форс-мажорных обстоятельствах (пробки, поломка автобуса технический сбой в программе и т.д.) на основе отзывов о работе фирмы в Интернете.
20. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание.
21. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не менее 3 примеров).
22. Написать свод правил и требований, которые должны соблюдать руководители, заместители (помощники) руководителей сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов.
23. Составление перечня требований к руководителю туристской группы
24. Составление сравнительной характеристики правил обеспечения безопасности в России и за рубежом

Примерная тематика реферативных работ обучающихся

1. Особенности государственного регулирования туризма в различных странах мира.
2. Направления развития международного туризма.
3. Влияние туристской политики РФ на организацию туристско-рекреационной деятельности
4. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ
5. Развитие социального туризма в РФ
6. Обеспечение безопасности туристов в РФ
7. Организация эффективного взаимодействия турпредприятий со страховыми компаниями в РФ
8. Государственно-частное партнерство как инновационной механизм реализации туристской политики РФ
9. Организация деятельности общественных профессиональных организаций по регулированию турбизнеса в РФ / Влияние деятельности общественных профессиональных организаций на организацию турбизнеса в РФ
10. Организация туристско-рекреационной деятельности в Крымском федеральном округе с учетом государственного регулирования туризма
11. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта в крымском регионе
12. Особенности сертификации объектов туристской индустрии в Крыму
13. Государственно-частное партнерство как инновационной механизм реализации туристской политики КФО
14. Процессы кооперирования в туризме как направление развития туристской индустрии региона (на примере региона)
15. Развитие инфраструктуры туризма Крыма как фактора повышения конкурентоспособности региона
16. Влияние информационной инфраструктуры на развитие туристской дестинации (на примере ...)
17. Организация деятельности региональных органов управления по продвижению туристской дестинации
18. Организация авиаперевозок в туризме (на примере региона)
19. Организация автоперевозок в туризме (на примере региона)
20. Организация железнодорожных перевозок в туризме (на примере региона)
21. Организация водных перевозок в туризме (на примере региона)
22. Атракция как элемент туристских ресурсов региона (на примере региона)
23. Особенности организации игровой индустрии в туризме (на примере региона)
24. Роль индустрии развлечений в развитии туризма региона (на примере региона)
25. Развитие перспективных видов туризма в Крыму
26. Организация приключенческого туризма (на примере региона / туристской дестинации)
27. Организация экологического туризма (на примере региона / туристской дестинации)
28. Организация делового туризма (на примере региона / туристской дестинации)
29. Организация спортивного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
30. Организация религиозного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
31. Организация лечебно-оздоровительного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
32. Организация детского (молодежного) туризма (на примере региона / туристской дестинации)
33. Организация культурно-познавательного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
34. Организация образовательного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
35. Организация этнографического туризма (на примере региона / туристской дестинации)
36. Организация промышленного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
37. Организация деятельности предприятия-турагента (на примере ...)
38. Организация деятельности предприятия-туроператора (на примере ...)
39. Организация деятельности предприятия туристско-рекреационной сферы по формированию турпродукта (на примере ...)
40. Проектирование турпродукта «Название...» / Разработка тура «Название...»
41. Организация продвижения турпродукта на внутреннем рынке (на примере ...)
42. Организация деятельности предприятия туристско-рекреационной сферы по реализации туристского продукта (на примере ...)
43. Организация взаимодействия предприятий-организаторов туристской деятельности (на примере ...)
44. Организация деятельности гостиничного предприятия (на примере ...)
45. Организация деятельности предприятия питания в туризме (на примере ...)

### 5.3. Фонд оценочных средств

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. Страховое 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. Страхование случаев. 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. Лицензирование 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 пароходством) и туроператором. Бербоут-чартер – длительная аренда речных судов. Источники получения информации по круизам.

#### 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.

#### 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 инструктора 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.
<b>5.4. Перечень видов оценочных средств</b>
опрос, оценка решения тестовых заданий, результаты выполнения практических заданий и самостоятельной работы, экзамен.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Именнова Л. С.	Туризм, музей, образование: некоторые аспекты современных практик: монография	Москва: Университетская книга, 2020
Л1.2	Суворова Г. М., Приходько В. Н., Морозов С. А., Кузнецов А. В., Смирнова Л. М.	Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2022

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Дурович А. П.	Организация туризма: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020
Л2.2	Абдель В. Э.	Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018
Л2.3		Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе: журнал	Москва: Турист, 2021

### 6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

#### 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»

## 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
4	помещение для самостоятельной работы. учебная аудитория для проведения занятий учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, Лаборатория информационных технологий, помещение для самостоятельной работы	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 19 шт., стул – 36 шт., доска – 1 шт., компьютеры – 10 шт, проектор – 1 шт., доступ в Интернет	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.1c Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3 Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	

28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
----	---	---	--	--	--

	контроля и промежуточной аттестации				
4	помещение для самостоятельной работы. учебная аудитория для проведения занятий учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, Лаборатория информационных технологий, помещение для самостоятельной работы	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 19 шт., стул – 36 шт., доска – 1 шт., компьютеры – 10 шт, проектор – 1 шт., доступ в Интернет	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.lc Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3 Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	