

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И  
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**  
**МДК.02.04 Организация сопровождения туристов и  
экскурсантов**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	26	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 3
в том числе:		
аудиторные занятия	24	
самостоятельная работа	2	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	12			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	12	12	12	12
В том числе в форме практ. подготовки	12	12	12	12
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	2	2	2	2
Итого	26	26	26	26

Программу составил(и):  
Препод. Козлова Е.В.

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

Рабочая программа дисциплины

**Организация сопровождения туристов и экскурсантов**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:  
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО  
утвержденного учёным советом вуза от 02.03.2023 протокол № 23.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 18.02.2023 г. № 7

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Междисциплинарный курс «Организация сопровождения туристов и экскурсантов» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.
-----	---

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

Цикл (раздел) ОП:	МДК.02.04
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Безопасность жизнедеятельности
2.1.2	География туризма
2.1.3	Иностранный язык (второй)
2.1.4	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
2.1.5	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
2.1.6	Основы финансовой грамотности
2.1.7	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
2.1.8	Производственная практика
2.1.9	Рекреационное ресурсоведение
2.1.10	Учебная практика
2.1.11	Изучение основ делопроизводства
2.1.12	История России
2.1.13	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2.1.14	Основы туризма и гостеприимства
2.1.15	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
2.1.16	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
2.1.17	Соблюдение норм этики делового общения
2.1.18	Учебная практика
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита дипломного проекта (работы)
2.2.2	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
2.2.3	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
2.2.4	Проведение демонстрационного экзамена
2.2.5	Производственная практика
2.2.6	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.7	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
2.2.8	Учебная практика
2.2.9	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

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

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

**3.1 Знать**

законодательство Российской Федерации в сфере туризма;  
 нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;  
 ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;  
 цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;  
 системы бронирования услуг;  
 организацию работы с запросами туристов;

требования к оформлению и учету заказов;  
 порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;  
 виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;  
 программное обеспечение деятельности туристских организаций;  
 этику делового общения;  
 основы делопроизводства;  
 правила внутреннего трудового распорядка;  
 правила по охране труда и пожарной безопасности.

### 3.2 Уметь

координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;  
 взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;  
 владеть культурой межличностного общения;  
 владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;  
 владеть техникой количественной оценки и анализа информации;  
 владеть методикой хранения и поиска информации;  
 вести документацию, хранение и извлечение информации;  
 пользоваться компьютерными программами бронирования туров;  
 осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;  
 собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;  
 формировать банки данных.

### 3.3 Владеть навыками

координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;  
 консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);  
 осуществления приема заказов от туристов;  
 проверки наличия всех реквизитов заказа;  
 идентификации вида заказа;  
 направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;  
 корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

**ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;**

**ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;**

**ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;**

**ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;**

**ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;**

**ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.**

**ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.**

**ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.**

## 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. Технология и организация сопровождения туристов</b>						
1.1	Основы организации Туристской деятельности /Тема/	3					

1.2	Понятие, сущность и особенности туристского рынка. Развитие индустрии гостеприимства. Социально-экономические условия развития въездного и выездного туризма. Роль въездного и выездного туризма. Въезд иностранных граждан в Российскую Федерацию. Выезд граждан Российской Федерации за рубеж. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.3	Проблемы и перспективы развития туризма в России. Место России в международном туризме. Основные показатели развития туризма в России. Тенденции развития туризма в России, перспективы отдельных направлений /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.4	Исследование российского рынка въездного и выездного туризма. /Пр/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.5	Правила организации туристских поездок, экскурсий. /Тема/	3					
1.6	Положение об организации и проведению туристских поездок, экспедиций и экскурсий. Инструкция по организации и проведению туристских поездок и экскурсий (путешествий) с учащимися Российской Федерации. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.7	Оценка готовности группы к турпоездке /Пр/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.8	Требования к организации и специфика спортивно-туристских походов различной категории сложности /Тема/	3					

1.9	Понятие «поход». Классификация туристских походов. Схема последовательности этапов организации и подготовки спортивно-туристских походов. Нормативные требования по технической сложности, предъявляемые к походам различных категорий сложности. Порядок проведения инструктажа по соблюдению правил безопасности туристской группы. Требования перед проведением туристского похода. Требования во время проведения туристского похода. Изучение прав и обязанностей участников похода. Правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и составления отчета о проведении туристского похода. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.10	Определение особенностей потребности тургруппы или индивидуального туриста. /Пр/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.11	Зарисовка схем последовательности этапов организации и подготовки похода с разделением на три основных направления. /Пр/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.12	Правила проведения инструктажа туристской группы /Тема/	3					
1.13	Выбор района и составление план-графика похода. Основы топографии. Комплектование группы. Распределение обязанностей. Смета похода. Организация питания в походе. Индивидуальное и групповое снаряжение. Походная аптечка. Подготовка и оформление походной документации для проведения туристического похода. Организация движения на маршруте. Ориентирование на маршруте. Техника бивачных работ. Оказание первой медицинской помощи при травмах и заболеваниях в походах. Организация безопасности. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		

1.14	Правила проведение инструктажа туристам на русском и иностранном языках. Составление схемы маршрута по топографической карте. Ориентирование на местности. Расчет продуктов питания для двухдневного похода. Требования, предъявляемые к месту привала. Организация биваков. Требования к месту бивака. Правила установки туристских палаток. Укладка рюкзака. Отработка навыка оказания первой медицинской помощи при травмах и заболеваниях в походах. Противопожарная безопасность при разведении костров. /Пр/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.15	Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода /Тема/	3					
1.16	Организация туристских походов, экскурсий и поездок. Обеспечение безопасности туристов при их проведении. Требования, предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации отдыха для туристов. Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Правила взаимодействия со службами быстрого реагирования. Охрана природы при устройстве привалов, ночлегов, очагов. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.17	Проверка и составление документации, необходимой для выхода группы на маршрут. Правила проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Организация движения группы на маршруте Сопровождение туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений. Применение различных решений в сложных и экстремальных ситуациях. Разработка индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок, экскурсий. /Пр/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.18	Подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.19	/ЗачётСОц/	3		ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.3 Л2.2 Л2.1		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

##### Вариант 1

1. Назовите источники опасности в процессе оказания туристских услуг.
2. Охарактеризуйте специфические риски в процессе оказания туристских услуг.

##### Вариант 2

1. Назовите виды риска в туризме.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска травмопасности при совершении путешествий.

##### Вариант 1

1. Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска пожароопасности при совершении путешествий.

##### Вариант 3

1. Механизм выплаты страховой суммы при сервисном и компенсационном страховании.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска биологической опасности при совершении путешествий.

##### Вариант 4

1. Виды страхования в туризме
2. Охарактеризуйте способы снижения риска гидрометеорологической опасности при совершении путешествий.

##### Вариант 5

1. Особенности страхования туристов в зарубежной поездке.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска радиоактивной опасности при совершении путешествий.

##### Вариант 6

1. Правила перевозки детей автомобильным транспортом.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска психофизиологической опасности при совершении путешествий.

##### Вариант 7

1. Субъекты, обеспечивающие безопасность туристов.
2. Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).

##### Вариант 8

1. Правила обеспечения туристов при перевозке автомобильным транспортом.
2. Требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).

##### Вариант 9

1. Принципы формирования медицинской аптечки туристов.
2. Обязанности туристов по обеспечению личной безопасности при совершении путешествий.

##### Вариант 10

1. Правила обеспечения безопасности туристов при перевозке морским и водным транспортом.
2. Особенности обеспечения безопасности туристов, путешествующих по внутренним туристским маршрутам.

#### ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ 1

1. Вставьте ключевые слова.

Слово «туризм» происходит от французского *tour* /прогулка, поездка/ и означает ... в свободное время, один из видов активного ... .

2. Вставьте ключевые слова.

Любое лицо, въезжающее в какую-нибудь страну для работы, оплачиваемой из источника в этой стране, считается ... , а не туристом этой страны.

3. Дайте определение понятия «экскурсант».

4. Закончите предложение.

Туризм, связанный с посещением и использованием с целью отдыха и оздоровления природных объектов: морей, рек, озер, называется ...

5. Дайте характеристику лечебно-оздоровительного туризма.

6. Назовите виды спортивного туризма.

7. Вставьте ключевые слова.

В групповых турах программа сформирована заранее и может изменяться только за счет приобретения ... услуг при сохранении общего времени пребывания на ... .

8. Продолжите предложение.

Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ... .

9. Дайте определение безопасности в туризме.

10. Дайте определение технологической карты туристского путешествия.

11. Закончите предложение.

Руководитель туристской группы отвечает за дисциплину, порядок, технику безопасности на ... .

12. Опишите алгоритм действий руководителя туристской группы при обслуживании туристов на автобусном маршруте.

13. Ответьте, кто несет ответственность за подготовленность персонала турфирмы к действиям в чрезвычайных ситуациях /стихийные бедствия, захват заложников и т. д. /

14. Выберите правильный ответ.

Отправляясь в путешествие, турист обязан запастись лекарствами, которыми он обычно пользуется, и средствами первой



помощи.

Ответ: да, нет.

15. Назовите документ, который по возвращении из поездки руководитель туристской группы представляет руководству турфирмы.

16. Вставьте ключевые слова.

Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, должны соответствовать ..., установленным действующей нормативной ... на эти виды снаряжения.

17. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... /стихийных бедствиях, пожарах и других/, включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

18. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями правил пожарной ... и других утвержденных нормативных

... .

19. Докончите предложение.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на ... .

20. Определите вид услуг по описанию:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода;
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ 2

1. Вставьте ключевые слова.

Туризм стал ..., которое вошло в повседневную ... сотен миллионов людей.

2. Докончите предложение.

Человек, путешествующий в другое место в пределах одной страны или в другую страну для осуществления деятельности, оплачиваемой из источника в этом месте, не считается ... .

3. Вставьте ключевые слова.

Гиды - это профессионально подготовленные лица, осуществляющие деятельность по ознакомлению ... с объектами показа в стране или месте ... пребывания.

4. Дайте определение выездного туризма.

5. Дайте характеристику лечебно - оздоровительного туризма.

6. Охарактеризуйте деловой туризм.

7. Вставьте ключевые слова.

Безопасность туризма - безопасность туристов /экскурсантов/, сохранность их имущества, а также нанесение ... при совершении путешествий ... среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

8. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... /стихийных бедствиях, пожарах и других/, включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

9. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями правил пожарной ... и других утвержденных нормативных ... .

10. Дайте определение понятия «Портфель экскурсовода»

11. Вставьте ключевые слова.

Руководитель, сопровождающий туристов в зарубежном туре, должен знать особенности ..., ... и валютного регулирования туристской деятельности

12. Докончите предложение.

Подготовка к походу включает проведение обязательного медицинского освидетельствования всех участников, инструктаж по технике безопасности на маршруте и оказанию ... .

13. Вставьте ключевые слова.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об ... , с которыми они могут встретиться при совершении путешествий и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение ... туристов.

14. Выберите правильный ответ.

Гид должен иметь навыки поведения в экстремальных ситуациях /кража имущества туристов, поломка или авария автобуса, пропажа туриста, отсутствие связи с группой, несчастный случай, травма, стихийное бедствие и т. д. /.

15. Опишите проблемы, с которыми может столкнуться сопровождающий туристскую группу в поездке.

16. Вставьте ключевые слова. В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

17. Докончите предложение.

Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных

... .

18. Закончите предложение.

Руководитель туристской группы отвечает за дисциплину, порядок, технику безопасности на ... .

19 . Вставьте ключевые слова

Оценку и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг осуществляют с помощью ... и ... методов.

20. Вставьте ключевые слова.

При категорировании ... в первую очередь учитываются такие препятствия, которые дают туристам технический опыт, необходимый для безопасного прохождения последующих...

#### ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Вставьте ключевые слова.

Туризм по праву считается одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамично развивающихся отраслей..., являясь активным источником поступлений ... средств.

2. Вставьте ключевые слова.

Туризм – это временные ... граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места... в лечебно – оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно- спортивных, деловых, религиозных или иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране временного пребывания.

3. Дайте определение въездного туризма.

4. Найдите ошибку.

Познавательная функция туризма связана с получением дохода от туристской деятельности, пребыванием туристов в месте назначения, а также с перераспределением финансовых средств между регионами в соответствии с туристскими потоками.

5. Дайте определение приключенческого туризма.

6. Назовите три этапа выполнения маршрута.

7. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания туристов необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями пожарной ... и других утвержденных нормативных ... .

8. Вставьте ключевые слова.

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для ... и ... туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ... .

9. Дайте определение технологической карты экскурсии.

10. Вставьте ключевые слова.

Разработка трасс походов должна осуществляться по территориям с благоприятными природными условиями, отвечающими экологическим и санитарно-... нормам и требованиям, установленным в действующей нормативной документации (ССБТ, стандартам в области охраны природы), а также с учетом реальных возможностей развития конкретного вида ....

11. Найдите ошибку.

Руководитель туристской группы должен постоянно следить за своим внешним видом, за внешним видом туристов, служить примером корректного обращения как с туристами, так и с обслуживающим персоналом гостиниц, предприятий питания, транспорта.

12. Вставьте ключевые слова.

Инструктор проводит беседу о предстоящем походе, акцентирует внимание на особенностях ..., естественных препятствиях, опасных местах, разъясняет важность строгого соблюдения ..., правил поведения, режима бодрствования и отдыха.

13. Выберите правильный ответ.

Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

14. Вставьте ключевые слова.

Ответственность страховой фирмы по договору страхования начинается с момента объявления ... в пассажирский поезд и заканчивается в момент ухода на станцию назначения, но не более, чем в течение ... часа после прибытия пассажирского поезда.

15. Назовите 4 качества, которыми должен обладать руководитель туристской группы.

16. Дайте определение туристского маршрута.

17. Вставьте ключевые слова.

Допустимый уровень вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должен быть не выше, чем установлено общими санитарно- ... требованиями к воздуху рабочей зоны, а также другими санитарными нормами и ... .

18. Закончите предложение.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на ... ..

19. Определите вид услуг по описанию:

- услуги по организации и проведению экскурсий;

- услуги экскурсовода;

- услуги гида-переводчика;

- услуги сопровождающего.

20. Вставьте ключевые слова.

Активный отдых в природных условиях способствует быстрому сил и работоспособности, хорошо укрепляет ..., тренирует и закаляет организм человека.

**Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Понятие, сущность и особенности туристского рынка.
2. Развитие индустрии гостеприимства.
3. Социально-экономические условия развития въездного и выездного туризма.
4. Роль въездного и выездного туризма.
5. Въезд иностранных граждан в Российскую Федерацию.
6. Въезд граждан Российской Федерации за рубеж
7. Проблемы и перспективы развития туризма в России.
8. Место России в международном туризме. Основные показатели развития туризма в России.
9. Положение об организации и проведении туристских походов экспедиций и экскурсий.
10. Правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных автобусных туров.
11. Порядок организации, реализации и осуществления автобусных экскурсионных туров, специфику данных туров, основные обязанности и ответственность туроператоров, турагентов и туристов
12. Особенности обучения некоторых категорий актива.
13. Ознакомление инструктора с учебной группой. Топография туриста.
14. Рекреационно-оздоровительные походы: требования к маршруту и порядок организации. Понятие «поход».
15. Классификация туристских походов.
16. Организация и подготовка походов (массового многодневного, учебного или спортивного).
17. Схема последовательности этапов организации и подготовки похода с разделением на три основных направления.
18. Нормативные требования по технической сложности, предъявляемые к походам различных категорий сложности
19. Маршрутная документация для проведения спортивно-туристического похода
20. Правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и отчет о проведении спортивного похода.
21. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
22. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании
23. Порядок проведения инструктажа о соблюдении правил туристской группы
24. Требования перед проведением туристского похода, экскурсии.
25. Требования во время проведения туристского похода, экскурсии, экспедиции.
26. Организация туристских походов и обеспечение безопасности туристов при их проведении.
27. Требования предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов.
28. Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе.
29. Основные правила безопасности при движении
30. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов.
31. Инструкция туристских походов, экспедиций и экскурсий с учащимися, воспитанниками и студентами Российской Федерации
32. Общие положения. Права и обязанности сторон
33. Документы, регламентирующие деятельность по обеспечению безопасности при проведении туристско-краеведческих мероприятий
34. Правовое обеспечение перевозок воздушным транспортом. Документационное обеспечение автобусных туров. Паспорт туристского автобусного маршрута.
35. Городской транспорт и его опасности. Железнодорожный транспорт и его опасности. Воздушный транспорт и его опасности.
36. Авиаперевозки. Железнодорожный транспорт. Автобусные туры. Водные перемещения.
37. Специфика работы руководителя туристской группы на различных транспортных туристских маршрутах.

**5.2. Темы письменных работ**

1. Сопровождение туристов на транспорте.
2. Классификация транспортных услуг по видам перевозки.
3. Средства информирования туриста о транспортных средствах
4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом.
5. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения.
6. Договорная составляющая при бронировании авиабилетов: блоки мест, пулы.
7. Регулярные авиарейсы. Чартеры и их виды.
8. Процедура регистрации пассажиров и багажа в аэропорту.
9. Паспортно-визовые формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.
10. Таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.
11. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения.
12. Особенности предоставления и ассортимента услуг в гостиницах.
13. Технологический цикл обслуживания в гостиницах.
14. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента во время обслуживания в гостинице.
15. Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом.
16. Виды страхования туристов.

17. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства.
18. Страхование в системе выездного, въездного и внутреннего туризма.
19. Страхование ответственности туроператоров. От неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг.
20. Страхование коммерческих рисков туристских фирм.
21. Приемы эффективного общения, культура речи экскурсовода.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Вопросы 1:

1. Особенности подготовки туров.
2. Реализация туристского продукта.
3. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента выступление с докладом).
4. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ.

Вопросы 2.

- Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом.
2. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов.
  3. Туристские поезда и вагоны.
  4. Тенденции и перспективы в развитии железнодорожного обслуживания пассажиров в России и за рубежом.

Решение кейса:

Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристской фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу. Время на выполнение отводится 10 мину. За это время, студент должен суметь определить потребности (желания) туриста при помощи открытых и закрытых вопросов.

Вопросы 3.

1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом.
2. Особенности организации экскурсионного автобусного обслуживания.
3. Регламент по проведению автобусной турпрограммы.
4. Особенности предоставления услуг во время проведения экскурсионных туров по Золотому Кольцу России.

Ситуационные задачи:

1. Семья из трех человек-мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство. Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во Францию.
2. Турист, оплатив пакет услуг, приходит в день поездки (уже после вылета самолета) в тур. фирму и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, т.к. у ребенка, которому 7лет не было разрешения от второго родителя. Туристическая фирма, по договору не несет ответственности за прохождение паспортного таможенного контроля. Перечень необходимых документов, которые должен был представить родитель при прохождении таможенного контроля для выезда ребенка за границу.

Ситуационные задачи:

1. Заполните анкету на визу в Италию и укажите места подписи анкеты:  
Клиент Смирнов Иван Петрович 12.08.1978 г.р. паспорт ОЗП 42 0812365 выдан 01.06.2012 действителен до 01.06.2022 отделом УФМС 70009. Паспорт РФ 6902 112354 выдан Октябрьским РОВД г. Томска. Разведен. Страна рождения г. Кемерово. Проживает по адресу: г. Томск, ул. Смирнова 46 кв.22, дом. Тел: 789238, сот: 89523338732. Работает ООО «Северный Ветер» инженером. Адрес фирмы г. Томск, пер. Сокко 12/2 оф. 25. Тел. 525332. Цель поездки туристическая, период поездки с 02.12.14 по 10.12.2014. Отец: Смирнов Петр Владимирович, Мать Смирнова Татьяна Ивановна. Поездка в первые.
2. Проконсультируйте туриста по необходимому пакету документов на визу в страны ЕС. Проверьте документы у туриста.
3. Начинаящая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета. Ошибки в действиях туристской фирмы.
4. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т. е равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Выполнение практических заданий, выступление с докладом.

Составление презентации и выступление.

Подготовка и выступление с докладами.

Выполнение практических заданий.

Решение кейса. Дифференцированный зачет
--

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

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Козырева Т. В.	Учет и анализ туристской деятельности: учебник	Москва: Университетская книга, 2019
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, 2023
Л1.3	Матвеевская А. С., Погодина В. Л., Филиппова И. Г.	Туристско-рекреационное проектирование: учебник	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Зайцева А. И., Селезнев Р. С.	Туристские формальности: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2019
Л2.2	Куприна Л. Е.	Технология разработки туристских маршрутов: учебное пособие	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013
Л2.3	Хайретдинова О. А.	Организация досуга туристов: учебное пособие	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015

### 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 Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

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

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	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	