

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ
УСЛУГ**
**МДК.03.03 Сопровождение туристов при прохождении
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	90	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 4
в том числе:		
аудиторные занятия	80	
самостоятельная работа	8	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	
часов на контроль	2	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	10			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	40	40	40	40
Практические	40	40	40	40
В том числе в форме практ.подготовки	40	40	40	40
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	80	80	80	80
Сам. работа	8	8	8	8
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	90	90	90	90

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

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

Рабочая программа дисциплины

Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

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 «Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)» 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.03.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Координация работы по реализации заказов
2.1.2	Менеджмент в туризме и гостеприимстве
2.1.3	Организация сопровождения туристов и экскурсантов
2.1.4	Основы бережливого производства
2.1.5	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
2.1.6	Производственная практика
2.1.7	Психология делового общения и конфликтология
2.1.8	Технология и организация турагентской деятельности
2.1.9	Технология и организация туроператорской деятельности
2.1.10	Учебная практика
2.1.11	Безопасность жизнедеятельности
2.1.12	География туризма
2.1.13	Иностранный язык (второй)
2.1.14	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
2.1.15	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
2.1.16	Основы финансовой грамотности
2.1.17	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
2.1.18	Производственная практика
2.1.19	Рекреационное ресурсоведение
2.1.20	Учебная практика
2.1.21	Изучение основ делопроизводства
2.1.22	История России
2.1.23	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2.1.24	Основы туризма и гостеприимства
2.1.25	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
2.1.26	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
2.1.27	Соблюдение норм этики делового общения
2.1.28	Учебная практика
2.1.29	Координация качества выполнения турагентских услуг
2.1.30	Предоставление турагентских услуг
2.1.31	Предоставление туроператорских услуг

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

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;
 Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
 Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;

Функции структурных подразделений экскурсионного бюро;
 Основы делопроизводства;
 Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
 Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;
 Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;
 Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии;
 Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги;
 Этика межкультурного и делового общения;
 Туристский потенциал населенного пункта (района);
 Теоретические основы экскурсионной деятельности;
 Этика и культура межличностного общения;
Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

3.2 Уметь

Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;
 Принимать заказы на экскурсионные услуги;
 Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;
 Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения;
 Использовать систему электронных путевок;
 Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов);
 Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;
 Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
 Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;
 Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;
 Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
 Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;
 Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг;
 Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания;
 Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации;
 Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания;
 Составлять программы экскурсионного обслуживания;
 Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;
 Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания;
 Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;
 Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам;
 Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий;
 Организация питания туристов (экскурсантов);
 Организация посещения объектов экскурсионного показа;
 Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий;
 Определять тему и составлять маршрут экскурсии;
 Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий;
 Составлять методическую разработку экскурсии;
 Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;
 Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий;
 Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание;
 Применять технику публичных выступлений;
 Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов;
 Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания;
 Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии;
 Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств;
 Использовать технические средства при проведении экскурсий;
 Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;
 Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе;
 Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии;
 Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов);
 Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;
 Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций;
 Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма);
 Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма);
 Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма);
 Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма);
 Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма);

Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма);
 Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма);
 Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма);
 Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях;
 Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе);
 Передвигаться по закрытым ледникам; Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин;
 Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание;
 Обучать торможению судна при помощи весел, канной в русле, береговых выступов и структуры потока;
 Организовывать различные виды страховок на воде;
 Ориентироваться в лесной и горной местности;
 Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса;
 Ориентироваться без применения карт и компаса;
 Пользоваться спутниковыми навигационными системами;
 Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости;
 Готовить пищу в полевых условиях;
 Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе;
 Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом;
 Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств;
 Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек;
 Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших;
 Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших;
 Оказывать первую помощь в полевых условиях;
 Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств;
 Организовывать аварийные бивуаки;
 Ремонтировать все виды снаряжения;
 Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт.

3.3 Владеть навыками

Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги;
 Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии;
 Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;
 Поддержания контактов с туристскими информационными центрами;
 Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги;
 Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги;
 Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги;
 Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги;
 Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания;
 Отбора и изучения экскурсионных объектов;
 Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания;
 Формирования программ экскурсионного обслуживания;
 Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов);
 Составления маршрута и текста экскурсии;

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 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

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

ПК 2.2.: Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

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
	Раздел 1. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)						
1.1	Организация экскурсионной деятельности /Тема/	4					
1.2	Законодательство по организации экскурсионной деятельности. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.3	Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.4	Страхование туристов. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.5	Введение в экскурсионную деятельность. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.6	Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.7	Организация экскурсионного обслуживания. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.8	Понятие и сущность экскурсии. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.9	Технология подготовки и методика проведения экскурсии. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		

1.10	Применение законодательства на практике. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.11	Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.12	Определение современных проблем экскурсионной деятельности. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.13	Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов /Тема/	4					
1.14	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.15	Организация сопровождения туристского маршрута. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.16	Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.17	Разработка и планирование маршрута. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.18	Проведение работ во время аварийных ситуаций. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.19	Разработка маршрута (по видам туризма). /Пр/	4	10	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.20	Определение техники безопасности по каждому виду туризма. /Пр/	4	12	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		

1.21	Подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/	4	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		
1.22	/ЗачётСОц/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестирование 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. Закончите 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.

Тестирование 2.

1. Вставьте ключевые слова.

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

2. Закончите 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. Закончите 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. /.

Ответ: да, нет.

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. Закончите 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...

Тестирование 3

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.

Ответ: да, нет.

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.

Тестирование 4.

1. Вставьте ключевые слова.

В рамках психологического подхода к изучению феномена туризма основной акцент делается на исследовании ... и потребности людей в

2. Вставьте ключевые слова.

Турист – это лицо, посещающее ... /место/ временного пребывания в лечебно- оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно- спортивных, деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением ... от источников в стране временного пребывания не период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране временного пребывания.

3. Дайте определение внутреннего туризма.

4. Найдите ошибку.

Экономическая функция туризма ориентирована на получение новой информации независимо от того, будет ли программа путешествия включать преимущественно экскурсии или это будет исключительно пляжный отдых.

5. Назовите этап выполнения туристского маршрута, на котором работник турфирмы анализируют текущие факторы, характерные для маршрута.

6. Вставьте ключевые слова.

Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются ... услугами, но если турист приобретает еще какую- либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится

7. Вставьте ключевые слова.

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

8. Дайте определение туристского маршрута.

9. Вставьте ключевые слова.

... туристской группы должны быть присущи функции организатора, психолога, воспитателя, экскурсовода — они позволяют ему ненавязчиво и гибко управлять отдыхом ..., формировать их настроение, сглаживать конфликт.

10. Вставьте ключевые слова.

Руководитель туристской группы должен иметь четкое ... об условиях обслуживания группы в каждом пункте..., о порядке и правилах проезда, размещения, питания, предоставления экскурсий.

11. Опишите алгоритм действий руководителя туристской группы в случае длительной задержки вылета самолета из-за неблагоприятных погодных условий.

12. 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

13. Выберите правильный ответ.

При попадании российских туристов в зону чрезвычайных ситуаций за рубежом государство должно принимать меры по защите их интересов и при необходимости организовать их эвакуацию на высланных к местам их расположения транспортных средствах.

Ответ: да, нет.

14. Вставьте ключевые слова.

Турист обязан при заключении договора страхования сообщить страховой фирме обо всех известных ему обстоятельствах, имеющих существенное значение для определения вероятности наступления ... случая и размера возможных ... о его ... /возраст, профессию, вид спорта и иные факторы/.

15. Ответьте, для чего необходимо обеспечение сотрудничества туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГАИ, органами общественного порядка, местными органами спасания на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.

16. Вставьте ключевые слова.

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

17. Вставьте ключевые слова.

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

18. Закончите 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

19. 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.

20. Определите название трассы передвижения туриста по описанию.

Заранее спланированная трасса передвижения туриста в течение определенного времени с целью предоставления ему предусмотренных программой услуг.

Билеты для дифференцированного зачета

№1

1. Понятие, цели, задачи, виды туристской деятельности.

2. Обеспечение безопасности на автомобильном транспорте, составные части безопасности.

3. Составьте алгоритм действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.

№2

1. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов.

2. Обеспечение сохранности багажа туристов. Опасные вещества и предметы в багаже.

3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута

№3

1. Специфика требований к организации различных категорий сложности туристских поездок, спортивно-туристских походов.

2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке железнодорожным транспортом: правила поведения туристов на

станционной территории и в поезде.

3. Составление алгоритма действий в ЧС во время путешествия в другой стране.

№4

1. Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности, классификация, характеристика.
2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке авиатранспортом: досмотр пассажиров, правила провоза багажа, ручной клади, медицинских препаратов.
3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристского маршрута.

№5

1. Основные правила перевозки пассажиров при перевозке морским и речным транспортом.
2. Список контактных телефонов на случай чрезвычайной ситуации. Доверенное лицо.
3. Составьте алгоритм действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.

№6

1. Основные требования к информации для потребителя туристских услуг.
2. Организация туристского маршрута: анализ факторов, характерных для маршрута; уточнение программы маршрута; оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов; инструктаж туристов.
3. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.

№7

1. Безопасность туристов: биологические факторы риска, характеристика, мероприятия по его снижению.
2. Основные правила перевозки пассажиров при перевозке морским и речным видом транспорта. Система мер по повышению безопасности при пользовании данными видами транспорта.
3. Составьте памятку для туриста «Перечень документов, необходимых в путешествии».

№8

1. Основные правила организации туристских поездок, спортивно-туристических походов.
2. Характеристика основных типов туристов в зависимости от степени активности и стиля жизни.
3. Составьте памятку для туриста «Как уберечься от отравлений во время туристских путешествий»

№9

1. Организация туристского маршрута. Учет социально-демографических особенностей туристской группы при составлении и организации маршрута.
2. Система безопасности туризма в РФ; понятие, контрольно-надзорная деятельность государства по обеспечению безопасности туристов.
3. Составьте памятку для туриста «Безопасность во время вождения автомобиля»

№10

1. Факторы риска в туризме: травмоопасность, характеристика факторов и мероприятия по снижению ее.
2. Виды туристских и экскурсионных услуг. Услуги туроператора во въездном, выездном и внутреннем туризме.
3. Составьте памятку для туриста «Требования к ручной клади в самолете»

№11

1. Правила проведения инструктажа туристской группы при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.
2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке автомобильным транспортом.
3. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с иском в суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции, защищающие права туристов? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?

№12

1. Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.
2. Требования к проектированию услуги «Туристское путешествие»
3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристского маршрута.

№13

1. Правила поведения туристов при посещении различных достопримечательностей.
2. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.
3. Как грамотно вести себя в случае заражения за границей инфекционным заболеванием?

№14

1. Должностная инструкция руководителя туристской группы. Права и обязанности руководителя тургруппы.
2. Культурные традиции в различных странах и безопасность туристов.

3. Составьте перечень документов для туристского похода с разным уровнем сложности**№15**

1. Требования к обеспечению безопасности туристов - детей при перевозке автомобильным транспортом.
2. Обязанности членов туристской группы во время путешествия.
3. Составить отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута.

№16

1. Химические факторы риска в туризме: классификация, мероприятия по предупреждению факторов риска.
2. Требования, предъявляемые к руководителю туристской группы.
3. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы. Турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы. Должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли турфирма солидарную ответственность в этом случае?

№17

1. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста.
2. Виды туристских и экскурсионных услуг. Услуги турагента во въездном, выездном и внутреннем туризме.
3. 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?

№18

1. Страховое и медицинское обеспечение путешествий. Виды страхования в сфере туризма.
2. Проектирование услуги «Туристский поход»
3. В аэропорту туристов не встретили. Туристы волнуются. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

№19

1. Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.
2. Этапы выполнения туристского маршрута. Обход маршрута: уточнение трассы, остановок, хронометрирование маршрута.
3. Составьте памятку для туриста «Требования к ручной клади в самолете»

№20

1. Должностная инструкция руководителя туристской группы.
2. Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности
3. Составьте памятку «Документы, необходимые в путешествии»

№21

1. ГОСТ «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», структура и содержание.
2. Понятие туристский маршрут, виды и их содержание.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов на борту самолета»

№22

1. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.
2. Факторы возникновения экстремальных ситуаций в походе.
3. Составьте памятку «Защита от инфекционных и вирусных заболеваний».

№23

1. Маршрутная документация: технологические документы маршрута, похода, экскурсии, документы о реализации туристского маршрута, документы об обслуживании группы туристов на маршруте, отчетные документы.
2. Специфические факторы риска, виды, характеристика и мероприятия по их снижению.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов в отеле»

№24

1. Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.
2. Психофизиологические факторы риска, понятие, виды, меры по снижению.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов во время землетрясения и стихийных бедствий»

№25

1. Ответственность руководителя и участников туристско – спортивных походов.
2. Воздействие окружающей среды, виды и характеристика факторов, предупреждение вредных воздействий данного фактора.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов на борту самолета»

№26

1. Обязанности и права руководителя участников экскурсии.
2. Пожаробезопасность как фактор риска в туризме; биологические факторы. предупреждение вредных воздействий данного фактора.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов в Лаосе»

№27

1. Психофизиологические факторы риска в туризме и опасные излучения. Предупреждение вредных воздействий данных факторов.
2. Обеспечение безопасности туристов при перевозке железнодорожным транспортом, виды железнодорожных маршрутов; опасности, которые могут возникнуть при путешествии.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов в Великобритании»

№28

1. Химические факторы риска в туризме, повышенная запыленность и загазованность. Предупреждение вредных воздействий данного факторов.
2. Документы, необходимые туристам в путешествии.
3. Составьте памятку «Правила поведения туристов в Египте»

№29

1. Специфические факторы риска. Контроль безопасности обслуживания туристов.
2. Туристские рекреационные и спортивные походы: понятие, классификация по целям, способам передвижения, на основе продолжительности похода.
3. Составьте памятку для туристов «Безопасность во время прогулок в городе»

№30

1. Туристская индустрия, понятие, классификация и характеристика.
2. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту.
3. Составьте памятку для туристов «Защита от вирусных и инфекционных заболеваний»

5.2. Темы письменных работ

Понятие анимации. Анимационные программы.

Понятие особенностей организации экскурсионно-досуговой деятельности.

Основные направления анимации в туризме (шоу-музеи, тематические парки, костюмированные туры)

Специфика экскурсионно-досуговой деятельности в санитарно-курортных учреждениях.

Сущность досуга в гостиницах и туристических центрах.

Традиционные формы организации досуговой деятельности.

Реализация досуга в гостиницах и туристических комплексах.

Экскурсионная деятельность как один из основных компонентов индустрии туризма

Организация досуга в гостиницах и туристических комплексах с учетом потребностей гостей.

Этапы разработки экскурсионных услуг

Технология организации досуга в гостинице

Требования, предъявляемые к гиду-переводчику.

Рекомендации по улучшению организации обслуживания в гостинице

Обязанности гида-переводчика.

Типология анимации.

Общие положения инструкции по проведению туристических походов и экскурсий

Классификация туристов.

Допуск учащихся к туристическим походам и экскурсиям.

Классификация туристов по их отношению к проведению досуга.

Требования к руководителю экскурсионных групп

Классификация туристов по их национальности.

Обязанности руководителя экскурсионных групп.

Маршрутные документы.

Задача и структура анимационной службы.

Права и обязанности участников похода и экскурсии.

Методические рекомендации по составлению инструкций по охране труда и обеспечению безопасности при проведении туристических мероприятий

Форма организации анимации.

Обеспечение безопасности при проведении туристических походов и экскурсий.

Развитие законодательства в сфере туризма.

Направления совершенствования законодательства о туристической деятельности.

Функции и типология анимации.

Анимационная служба.

Структура туристской индустрии.

Организация безопасности во время спортивных мероприятий.

Особенности организации анимационных программ.
 Технология организации досуга в гостинице.
 Традиционные формы организации досуговой деятельности.
 Национальные особенности отдыхающих.
 Классификация экскурсий.
 Технология подготовки и проведения экскурсий
 Основы ведения экскурсии.
 Организация безопасности во время спортивных мероприятий
 Технология организации досуга в гостинице.
 Сущность досуга в гостиницах и туристических центрах.
 Требования, предъявляемые к гидам - переводчику.
 Традиционные формы организации досуговой деятельности.

5.3. Фонд оценочных средств

Контрольная работа

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 травматичности 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.

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Вариант 1

1. Роль и значение анимационной деятельности в туристской индустрии.
2. Анимационная служба. Структура и принципы подбора.

Вариант 2

1. Методики разработки анимационных программ, подготовки и организации массовых праздников
2. Квалификационные требования к специалисту - аниматору.

Вариант 3 1. Правила поведения аниматоров. 2. Классификация отдыхающих по их отношению к проведению досуга.
5.4. Перечень видов оценочных средств
тестирование контрольная работа устный опрос письменный опрос кейс-задачи 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	Матвеевская А. С., Погодина В. Л., Филиппова И. Г.	Туристско-рекреационное проектирование: учебник	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021		
Л1.2	Бугорский В. П.	Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для СПО	Москва: Юрайт, 2023		
6.1.2. Дополнительная литература					
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л2.1	Куприна Л. Е.	Технология разработки туристских маршрутов: учебное пособие	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013		
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
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	