



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

специальность 43.02.10. Туризм

факультет туристского сервиса

форма обучения очная, профессиональный цикл дисциплин ПМ.02 МДК.02.01

Всего учебных занятий	162 часа
в том числе:	
<i>аудиторных</i>	92 часа
из них:	
лекций	40 часов
практических	52 часа
<i>самостоятельных</i>	70 часов
Отчетность Экзамен	4 семестр



Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича на кафедре туризма факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы:

ст. преподаватель М. А. Виноградов

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры туризма

Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой Г.Н. Кутепова

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

Задачи дисциплины – приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности:
предоставление услуг по сопровождению туристов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ СПССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина относится к профессиональному учебному циклу, профессиональному модулю ПМ.02 и входит в состав междисциплинарного комплекса МДК 02.01.

Содержательно дисциплина закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Организация досуга туристов», «Технология и организация туроператорской деятельности», а также успешного прохождения производственной практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;
- ОК 9. Быть готовым к смене 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 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен *знать*:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- приемы эффективного общения;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;
- основы анимационной деятельности;



- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен *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 приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- 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 отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен *иметь практический опыт*:

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

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов
Аудиторные занятия (всего)	92
в том числе:	



- лекции	40
- практические и семинарские занятия	52
Самостоятельная работа студентов - всего	70
в том числе:	
- курсовая работа (проект)	-
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	30
- решение контрольных заданий	10
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	15
- работа с литературой, источниками сети Интернет	15
Общая трудоемкость <u>162</u> часа	162
Вид промежуточной аттестации	экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

РАЗДЕЛ 1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг

Тема 1.1. Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов»

Цели и задачи дисциплины: изучение технологии сопровождения туристов во время подготовки и осуществления тура. 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).

Тема 1.2. Виды туристского сопровождения

Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки. Роль турфирмы и менеджера по направлению в предоставлении достоверной первичной информации по туру. Информационное сопровождение туриста в путешествии: ответственность туроператора и поставщика туруслуг за информационное сопровождение на стадии реализации тура. Ответственность туриста в вопросах информационной безопасности. Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж). Операционное (технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика туруслуг и непосредственных исполнителей по предоставлению туруслуг в операционном сопровождении. Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг - туроператор – турагент – турист, поставщик услуг – турист. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура. Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончанию тура.



РАЗДЕЛ 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания

Тема 2.1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом

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.

Тема 2.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом

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 услуг по перевозке. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства.

Тема 2.3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом

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. Лицензирования автобусных перевозок. Современные требования по перевозке пассажиров. Источники получения информации по автобусным перевозкам. Транспортные компании, туроператоры, турагенты и их взаимоотношения. Договоры аренды. Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров. Автобусные туры и страхование от несчастного случая. Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, тахографа; наличие старшего сопровождающего в группе. 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. Ответственность автотранспортного предприятия,



туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката. Судебные иски и разбирательства.

Тема 2.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах

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.

Тема 2.5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных

Общая характеристика конных и других туров, с использованием животных. Конно-полевые выезды (выезды в поля, прогулки верхом), конные маршруты (походы, путешествия), дистанции (TREC), дистанции упряжки (TREC в упряжках), соревнования пастухов. Источники получения информации по конным маршрутам. Конно-полевые выезды - конные маршруты от одного часа до одного дня с возвращением на конюшню. Поход - маршруты от четырех дней, снаряжение и питание для участников и лошади перевозятся во вьюках или переметных сумках, притороченных к седлу туриста, общее количество лошадей равно количеству участников. Конные походы: конно-верховые, конно-верховой с сопровождением и походы в упряжках. Конно-верховой с сопровождением — маршрут, предполагает, что участники едут по маршруту верхом, а снаряжение и продукты перевозятся отдельно посредством дополнительных вьючных или упряжных лошадей, а также с использованием автотранспортных средств. Конно-упряжной — маршрут, при котором туристы, снаряжение и провиант находятся в телеге, экипаже, кибитке и т. п. без использования верховых лошадей. Конным туризмом так же могут назвать походы на пони, верблюдах, ослах, оленях, яках, слонах и других видах животных. Большинство маршрутов рассчитываются на людей, не имеющих какой-либо предварительной тренировки в верховой езде. Опытные инструкторы проводят на турбазах необходимую предподходную подготовку по специально разработанным программам. Турист приобретает навыки по уходу за лошадью, обучается седлать и запрягать ее, управлять ею. Соревнования по конному туризму проводятся по правилам вида спорта — «Спортивный туризм». Классификация спортивных маршрутов: четыре категории сложности походов. Категория сложности похода по «Методике категорирования верховых походов». Документальное сопровождение конных маршрутов, ограничения по здоровью, для желающих путешествовать верхом. Рассмотрение жалоб, претензии при конных маршрутах.



РАЗДЕЛ 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ.

Тема 3.1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения

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.

Тема 3.2. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания

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.

РАЗДЕЛ 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов

Тема 4.1. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах

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 и на искусственном рельефе. Спортивные походы - командный вид спорта. Занятие спортивным туризмом, как комплексным и командным видом спорта, осуществляемым в сложной природной и общественной среде. 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. 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.



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. 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.

Тема 4.2. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов

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.

Тема 4.3. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг

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.

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них		самост. работа	ВСЕГО
				инт. занятия	КР		
1	РАЗДЕЛ 1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания	8	8	4		15	31



	туристских услуг						
1.1	Тема 1.1. Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов»	4	4			8	16
1.2	Тема 1.2. Виды туристского сопровождения	4	4	4		7	15
2	РАЗДЕЛ 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания	12	20		2	25	57
2.1	Тема 2.1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	2	4			5	11
2.2	Тема 2.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	2	4			5	11
2.3	Тема 2.3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	2	4			5	11
2.4	Тема 2.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	2	4		2	5	11
2.5	Тема 2.5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных	4	4			5	13
3	РАЗДЕЛ 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ	8	12	8		10	30



3.1	Тема 3.1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	4	6			5	15
3.2	Тема 3.2. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	4	6	8		5	15
4	РАЗДЕЛ 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов	12	12		2	20	44
4.1	Тема 4.1. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	4	4			8	16
4.2	Тема 4.2. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	4	4			8	16
4.3	Тема 4.3. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	4	4		2	4	12
	Общая трудоёмкость	40	52	12	4	70	162

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
1.2. Виды туристского сопровождения	4	Деловая игра: «Разработка памятки Туристу, въезжающему в РФ»	– компьютерные технологии – работа в малых группах
3.2. Выездная экскурсия	8	Интерактивная экскурсия «Переславль-Залесский-Свято-Алексиевская пустынь»	– презентация домашнего задания – ознакомление с раздаточным материалом



7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

1. Туристское сопровождение во время пляжного тура (по выбору студента)
2. Туристское сопровождение во время познавательного тура
3. Туристское сопровождение во время горнолыжного тура (по выбору студента)
4. Туристское сопровождение во время образовательного тура (по выбору студента)
5. Туристское сопровождение во время гастрономического тура (по выбору студента)
6. Туристское сопровождение во время делового тура (по выбору студента)
7. Туристское сопровождение во время спортивного похода
8. Туристское сопровождение во время паломнического тура
9. Туристское сопровождение во время лечебного тура
10. Туристское сопровождение во время рафтинга
11. Туристское сопровождение во время лыжного похода
12. Туристское сопровождение во время горного похода
13. Туристское сопровождение во время круиза
14. Туристское сопровождение во время авиапутешествия
15. Туристское сопровождение во время автомобильного путешествия
16. Туристское сопровождение во время железнодорожного путешествия
17. Туристское сопровождение во внутреннем туризме
18. Туристское сопровождение в выездном туризме
19. Туристское сопровождение в въездном туризме
20. Туристское сопровождение в компьютерном бронировании турсервисов

7.2. Темы рефератов

1. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
2. Операционное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
3. Технологическое сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров
4. Рекламационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
5. Общая информационная оценка сайта туркомпании (на выбор)
6. Требования по оформлению пакета документов по различным видам туров
7. Способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туры
8. Технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации въездного тура
9. Жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка
10. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ
11. Организационная схема работы во время проведения автобусных экскурсионных туров
12. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров



13. Туристское сопровождение детей и подростков
14. Туристское сопровождение инвалидов
15. Механизм передачи туристских услуг
16. Туристские формальности в туристском сопровождении
17. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода
18. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
19. Правила проведения инструктажа туристской группы
20. Обеспечение безопасности туристов на маршруте
21. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
22. Работа с жалобами и претензиями туристов
23. Сопровождение туристов путешествующих верхом или в упряже
24. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ
25. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг
26. Сопровождение туристов в государственной политике РФ
27. Сопровождение туристов при оформлении туристкой выездной визы
28. Операционное или документационное сопровождение в работе турагентства
29. Послепродажное обслуживание как разновидность сопровождения туриста
30. Способы оптимизации туристского обслуживания на современном этапе развития туристской отрасли

7.3. Контрольные работы, практикумы

В ходе изучения дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов» студенты выполняют две контрольные работы по темам « 1.1.-2.4. и 2.5.-4.3. Трудоемкость каждой контрольной работы два учебных час.

7.4. Подготовка к семинарским занятиям

Семинар № 1, тема: «Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма: «TEZ TOUR», « CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP»

Форма проведения семинара: обсуждение заранее предложенных вопросов

Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации выездного тура

Контрольные вопросы:

1. Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта, подачи материала о странах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.)
2. Оценка документального сопровождения туристов: требования по оформлению пакета документов по отдельным странам включая требования по авиабилетам (как представлены на сайте, перечень необходимых документов, их мотивация и сроки подачи)
3. Оценка операционного (технологического) сопровождения туристов: оценить, как представлены на сайтах стадии подбора и покупки тура, оформления необходимых



документов, получения документов, связь с клиентом во время тура и после его окончания. Привести примеры по каждому случаю.

4. Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.

Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2010.
www.tez-tour.com
www.coral.ru
www.pegast.ru
www.pac.ru

Семинар № 2 , тема: «Технология сопровождения туристов туроператорами внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»»

Форма проведения семинара: обсуждение заранее предложенных вопросов.

Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации тура внутри страны.

Контрольные вопросы:

1. Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта туркомпании, подачи материала о туристских направлениях (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.)
2. Оценка документального сопровождения туристов: требования по оформлению пакета документов по отдельным турам (как представлены на сайте, перечень необходимых документов, их мотивация и сроки подачи)
3. Оценка операционного (технологического) сопровождения туристов: оценить, как представлены на сайтах стадии подбора и покупки тура, оформления необходимых документов, получения документов, связь с клиентом во время тура и после его окончания. Привести примеры по каждому случаю.
4. Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.

Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:



1. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.

2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2010.

www.orfey.net

www.delfin-tour.ru

www.vs-travel.ru

Семинар № 3, тема: «Разработка памятки туристу, въезжающему в РФ».

Форма проведения семинара: деловая игра (особый сценарий)

Цель семинарского занятия: в игровой форме моделируется ситуация по разработке памятки туристу, въезжающему на территорию РФ. В ходе занятия приобретается опыт работы с конкретными документами, необходимыми для пребывания в РФ; отрабатывается предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульства РФ к иностранному туристу

Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Для проведения занятия используется компьютерный класс с индивидуальными рабочими местами.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.

2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2010

Семинар № 4, тема: «Авиационное обслуживание туристов в туркомпаниях: «ТЕZ TOUR», «CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP»

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме презентаций по докладам.

Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом.

Контрольные вопросы:

1. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпания, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов)
2. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ
3. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов?

Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.



2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2010.

Семинар № 5, тема: «Железнодорожное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «МУЛЬТИ ТУР», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»

Форма проведения семинара: семинар проходит в форме коллоквиума, обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.

Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом.

Контрольные вопросы

1. Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туров и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов)
2. Рассмотрите условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте («Московское железнодорожное агентство» www.mza.ru)
3. В чем заключается специфика составления документации железнодорожного маршрута?

Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2010.
3. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.
4. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010

Семинар № 6, тема: «Автобусное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «МУЛЬТИ ТУР», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»

Форма проведения семинара: презентация домашнего задания

Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в автобусных турах

Контрольные вопросы

1. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?
2. 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.

3. 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

Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2010.
3. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.
4. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010

Семинар № 7, тема: «Туристское сопровождение во время круизов: «НЕПТУН», «НАТАЛИ-ТУРС», «ВОДОХОД, «РАС GROUP»»

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме презентаций по докладам

Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в круизах

Контрольные вопросы

1. Дать анализ стратегических программ указанных круизных операторов.
2. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание
3. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не менее 3 примеров)

Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.
2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. / А.Б.Косолапов. – М.: КНОРУС, 2010.
3. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.
4. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010



8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) нормативно-правовые акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая. 30.11.1994 № 52-ФЗ
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть вторая. 26.01.1996 г.
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 14 ноября 1996 г.
4. Закон РФ «О вывозе и ввозе культурных ценностей» от 15.04.1993 № 4804-1
5. Закон «Об особо охраняемых природных территориях» и Положение о национальных природных парках Российской Федерации, утвержденный постановлением Совета Министров- Правительства РФ от 10 августа

б) основная литература:

1. Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие / Г.Н. Кутепова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 72 с.
3. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.

в) дополнительная литература:

1. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.
2. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010.

г) ресурсы сети «Интернет»

1. Ассоциации развития агротуризма/ Интернет-портал. Все об агротуризме [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.agritourism.ru/news.htm>
2. Ассоциация делового туризма (Электронный ресурс) Режим доступа: <http://www.rbta.ru>
3. Горнолыжный туризм [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.snowlink.com>
4. Конгрессный туризм [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.fstars.ru>
5. Конференшн-бюро Сингапура [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.visitsingapore.com>

д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины <http://travelexpert.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для более успешного освоения теоретического материала, предлагаемого слушателям на лекционных занятиях, рекомендуется подготавливать компьютерные презентации, наглядно иллюстрирующие те или иные темы курса. С их помощью в наиболее доступной форме усваивается информация природно-географических, туристских, культурологических и социально-экономических знаний. Поэтому все занятия по данной дисциплине должны проводиться в компьютерном классе с доступом в интернет, с мультимедийной установкой и оборудованием для просмотра видеоматериалов (со звуком).

а) перечень оборудования



1. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий (рабочие места по количеству обучающихся)

Специализированная мебель: доска аудиторная. Стойка-кафедра, стол и стул преподавателя, подставка под ТСО, шкафы для экспонатов, редких изданий, полка для изданий в открытом доступе, стол и стул аудиторные, стойка компьютерная.

Технические средства обучения: компьютеры, принтер, сканер, копир мультимедийная установка, видеомэгафнофон, комплект компьютерных программ по тематике дисциплины, видеокассеты, плоттер.

Перечень средств обучения

1	Компьютеры
2	Видеомэгафнофон
3	Копировальный аппарат
4	Сканер
5	Факсимильный аппарат
6	Принтер
7	Экранно-звуковые пособия

б) учебно-методические материалы, средства обучения:

плакаты по разделам дисциплины, отраслевые журналы и справочные материалы открытого доступа, каталоги туристских выставок и отдельных туроператоров, печатные демонстрационные пособия, бортовые журналы авиакомпаний, рекламные буклеты предприятий туристской индустрии, нормативные документы, законы, правила оказания различных туристских услуг и др.

в) перечень информационных технологий

Перечень информационных технологий: «Амадеус», «Фиделио»

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Фонд оценочных средств выполнен в виде отдельного приложения к рабочей учебной программе.

10.1. Примерные вопросы к экзамену

1. Информационное сопровождение туристов
2. Документальное сопровождение туристов
3. Операционное сопровождение туристов
4. Рекламационное сопровождение туристов
5. Технология сопровождения выездных туров
6. Технология сопровождения въездных туров
7. Технология сопровождения внутренних туров
8. Сопровождение туристов во время авиационного обслуживания
9. Сопровождения туристов во время железнодорожных туров
10. Сопровождение туристов во время круизов
11. Сопровождение туристов путешествующих верхом или в упряже
12. Сопровождение туристов в гостиницах и других объектах размещения



13. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ
14. Сопровождение туристов во время анимационных программ
15. Сопровождение туристов в спортивно-туристских походах
16. Туристское сопровождение детей и подростков
17. Туристское сопровождение инвалидов
18. Сопровождение туристов в автомобильных турах
19. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг
20. Способы и средства предоставления туристских услуг
21. Механизм передачи туристских услуг
22. Основные субъекты предоставления туристских услуг
23. Туристские формальности в туристском сопровождении
24. Правила проведения инструктажа туристской группы
25. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода
26. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
27. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
28. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
29. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте
30. Обеспечение безопасности туристов на маршруте
31. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта
32. Общепринятые и специфические нормы поведения при посещении различных достопримечательностей
33. Взаимодействия со службами быстрого реагирования
34. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
35. Работа с жалобами и претензиями туристов
36. Туристское сопровождение в городах Золотого кольца России
37. Туристское сопровождение в выездных турах
38. Туристское сопровождение во внутреннем туризме
39. Туристское сопровождение в въездных турах
40. Перспективы туристского сопровождения на современном этапе

10.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
80-89	4	хорошо
70-79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

10.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций:

Формируемые	Основные показатели	Формы и методы
-------------	---------------------	----------------



компетенции	оценки результата	контроля и оценки
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;	– оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии;
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; – обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;	– экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях;
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; – организовывать движение группы по маршруту;	– оценка на практическом занятии;
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– организовывать движение группы по маршруту;	– оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии;
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;	– экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях;
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	– оценка на практическом занятии;
ПК 2.2. Инструктировать	– уметь проводить инструктаж	– оценка на практическом



туристов о правилах поведения на маршруте	туристов на русском и иностранных языках; – проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей;	занятии.
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	– уметь оформлять отчет о туристской поездке;	– оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии;