

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства



СВЕРЖДАЮ:

Директор института

О.Б. Ярьев

08 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

(наименование дисциплины)

**направление подготовки/специальность**

43.03.02 «Туризм»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

«Технология и организация туристкой деятельности»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2022

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов» является формирование у студентов системы знаний по теории и практике в области сопровождения туристов на различных транспортных маршрутах и с различными категориями туристов

Задачи:

- получить профессиональные знания в сфере обслуживания туристов;
- научиться использовать на практике различные технологии в современном туризме;
- отработать навыки общения с различными группами туристов на различных транспортных маршрутах.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Технология и организация сопровождения туристов» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений по программе бакалавриата по направлению 43.03.02 «Туризм».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-3.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Знает: современные технологии бронирования туристских услуг Умеет: использовать ПК и мобильные сервисы для оформления сопровождающей документации Владеет: навыками разработки турпродукта с использованием информационно-коммуникативных технологий	Контрольные вопросы и ситуационные задания
	ПК-3.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знает: принципы и стили обслуживания туристов, в части ведения переговоров с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий. Умеет: использовать приемы обслуживания туристов с применением информационных и технологических технологий. Владеет: навыками профессионального поведения в общении с туристами.	Контрольные вопросы и ситуационные задания
	ПК-3.4. Использует инновационные технологии и коммуникации при реализации туристских услуг	Знает: основы обеспечения безопасности на туристских маршрутах; Умеет: использовать путевую информацию; интернет-сервисы при оказании услуг Владеет: навыками подготовки путевой информации; проведения инструктажа при реализации туристских услуг	Контрольные вопросы
ПК-10 Способен организовывать и контролировать процесс	ПК-10.1 Организует процесс перемещения туристов во время экскурсии, контролирует время ее	Знает: правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий; правила обслуживания туристов на различных видах маршрутов	Контрольные вопросы и ситуационные задания

сопровождения туристов на маршруте	проведения и согласует обзор других объектов показа, в случае изменения времени их посещения	<p>Умеет: устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</p> <p>Владеет: навыками организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии, а также перемещении к объектам показа, местам питания и размещения; навыками обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; навыками организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p>	ния
	ПК-10.2 Контролирует и корректирует время на маршруте и разрешает конфликтные ситуации в процессе сопровождения группы	<p>Знает: правила оформления документации</p> <p>Умеет: корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</p> <p>Владеет: навыками инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии; навыками оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; навыками оформления экскурсионной документации</p>	Контрольные вопросы и ситуационные задания

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

#### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Сопровождение туристских групп	6	1-2	4	4			4	
2	Тема 2. Виды сопровождения	6	3-4	4	4			4	
3	Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	6	5-6	4	4		2	8	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	6	7-8	4	4		2	8	
5	Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	6	9-10	4	4			8	
6	Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	6	11-12	4	4		2	6	Рейтинг-контроль № 2
7	Тема № 7. Работа сопровождающего на маршруте	6	13-14	4	4			7	
8	Тема 8. Обеспечение безопасности на туристских маршрутах	6	15-16	4	4		2	10	
9	Тема 9. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов	6	17-18	4	4		2	8	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 6 семестр:				36	36		10	63	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				36	36		10	63	Экзамен (45)

**Тематический план  
форма обучения – очно-заочная (ускоренная 3 г. 6 мес.)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Сопровождение туристских групп	5	1-2	2				12	
2	Тема 2. Виды сопровождения	5	3-4	1				16	
3	Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	5	5-6	1	2		2	16	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	5	7-8	2	2		2	14	
5	Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	5	9-10	2	2		2	18	
6	Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	5	11-12		2		2	14	Рейтинг-контроль № 2
7	Тема № 7. Работа сопровождающего на маршруте	5	13-14	2	2		2	16	
8	Тема 8. Обеспечение безопасности на туристских маршрутах	5	15-16	2				12	
9	Тема 9. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов	5	17-18		2			11	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 5 семестр:				12	12		10	129	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине				12	12		10	129	Экзамен (27)

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Сопровождение туристских групп**

Цели и задачи дисциплины: изучение технологии сопровождения туристов вовремя подготовки и осуществления тура. Сопровождение как часть туристских услуг. Основные понятия и определения. 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 2. Виды сопровождения**

Сопровождение можно классифицировать по месту сопровождения, наличия или отсутствия транспорта, который используется при этом, специфики вида транспорта, а также категории туристов (возраста, статуса, доходов и т.д.).

Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки: ответственность туроператора и поставщика туристских услуг 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 туристских услуг и непосредственных исполнителей по предоставлению туристских услуг в операционном сопровождении.

Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Прием жалоб и претензий во время проведения и по окончании тура.

### **Тема 3. 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, 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.

Понятие авиамаршрута. Организация авиамаршрутов. Работа сопровождающего на авиамаршруте. Виды авиамаршрутов: регулярные и чартерные. Безопасность чартерных рейсов. Особенности работы с чартерными программами.

### **Тема 4. 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

Понятие железнодорожного маршрута. Виды железнодорожных маршрутов. Организация железнодорожных маршрутов. Работа сопровождающего на железнодорожных маршрутах и его роль в обеспечении безопасности на железнодорожном маршруте.

#### **Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом**

Общая характеристика автомобильных туров. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туристической отрасли. Трансферы. Экскурсионное автобусное обслуживание. Лицензирование автобусных перевозок. Современные требования по перевозке пассажиров. Источники получения информации по автобусным перевозкам. Транспортные компании, туроператоры, турагенты и их взаимоотношения. Договоры аренды. Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров. Автобусные туры и страхование от несчастного случая. 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

Понятие автобусного тура. Виды автобусных туров. Взаимодействие сопровождающего и водителя на автобусном маршруте.

#### **Тема 6. 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 № 7. Работа сопровождающего на маршруте**

Понятие сопровождающего. ГОСТ Р 54604–2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. Обязательные и рекомендательные требования сопровождающего.

Права и обязанности сопровождающего. Наличие профессиональной подготовки и определенных личностных качеств. Заключение договора между турфирмой и сопровождающим.

Функциональные обязанности сопровождающего. Сбор информации о месте поездки. Подготовка путевой информации. Встреча сопровождающего с туристами. Проверка явки туристов. Информация о программе поездки. Ведение путевой информации (автобусный маршрут).

## **Тема 8. Обеспечение безопасности на туристских маршрутах**

Понятие безопасности в туризме. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах. Виды безопасности на туристских маршрутах: социально-политическая, безопасность туристских центров, личная безопасность туриста в стране (места) пребывания, природная и экологическая безопасность, санитарно-эпидемиологическая безопасность. Действия руководителя группы по обеспечению безопасности на туристском маршруте. Особенности обеспечения личной безопасности туристов при оказании некоторых видов услуг индустрии туризма.

Безопасность транспортных средств, средств размещения, на предприятиях питания и досуга, детского туризма

Обеспечение безопасности туризма за рубежом. Международные стандарты обеспечения безопасности туризма. Разработка инструкции по работе сопровождающего на зарубежных маршрутах.

Роль сопровождающего в обеспечении безопасности турпоездки. Составление текста памятки сопровождающего для работы с группой людей с ограниченными возможностями здоровья. Оказание первой помощи туристам в экстремальных случаях. Оказание помощи на воде.

Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Памятки поведения. Инструктаж сопровождающего.

## **Тема 9. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов**

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.

Особенности планирования и организации детских туров.

Особенности сопровождения туристов при санаторном обслуживании. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления.

Особенности организации туристского сопровождения инвалидов. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Сопровождение туристских групп.**

Сопровождение туристских групп. Услуги сопровождения. Особенности оказания услуг сопровождения. Качество услуг сопровождения туристов, в том числе индивидуальных. семинарского занятия: Технология организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации выездного тура.

*Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия*

### **Тема 2. Виды сопровождения**

Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества оказываемых услуг, организация обратной связи с клиентом. Жалобы и претензии и их оценка, и влияние на последующую деятельность туристской организации.

*Форма занятия - устный опрос, групповая дискуссия*

### **Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом**

Проанализировать предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов) Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ.

Оформление авиабилета. Поиск и фильтрация по заданным параметрам, условия бронирования и покупки, покупка билета, данные пассажира, оплата.



*Форма занятия – устный опрос, анализ и разбор конкретных ситуаций*

#### **Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом**

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

Способы бронирования билета, услуги различных интернет-сервисов, ошибки при бронировании, правила оформления и покупки железнодорожного билета

*Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, анализ и разбор конкретных ситуаций.*

#### **Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом**

География экскурсионных автобусных туров туроператоров города Владимира по выбору студента. Востребованность избранных направлений туров и их содержательная сторона. Организационная схема работы во время проведения автобусных туров: информационное обеспечение тура, наличие 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. Характеристика экскурсионных автобусов, выбранных туроператоров: наличие мест, оснащенность, уровень комфорта, фирма-изготовитель. Оценка действия турфирм в форсмажорных обстоятельствах (пробки, поломка автобуса технический сбой в программе и т.д.) на основе отзывов в Интернете

*Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, тренинг*

#### **Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах**

Анализ стратегических программ ведущих круизных операторов. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание Востребованность избранных направлений круизов на конкретных примерах, и их содержательная сторона. Отличия морских и речных круизов. Обслуживание круизных пассажиров.

Поиск и фильтрация по заданным параметрам, условия бронирования и покупки, покупка билета, данные пассажира, оплата. Особенности поиска и бронирования круизов.

*Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, анализ и разбор конкретных ситуаций.*

#### **Тема № 7. Работа сопровождающего на маршруте**

Лица, осуществляющие сопровождение туристов. Руководитель туристской группы, его обязанности. Гид, требования к подготовке гидов. Инструктор-проводник, профессиональные обязанности. Гид туристской группы: типология. Гиды в отеле, экскурсионные гиды, трансферные гиды, гиды-проводники.

Понятие технологической документации. Виды технологической документации: программа обслуживания туристов, калькуляция поездки, списки туристов, билеты и т.д.

Проверка документов: списков туристов, программы, уточнение времени и места начала поездки. Программа поездки и ее формирование с учетом работы сопровождающего. Разработка путевой информации на автобусные маршруты по городам Владимирской области.

*Форма занятия – устный опрос, групповая дискуссия, семинар-практикум.*

#### **Тема 8. Обеспечение безопасности на туристских маршрутах**

Организация туристских походов и обеспечение безопасности туристов при их проведении. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Требования, предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов. Причины, способствующие

щие возникновению несчастного случая. Основные правила безопасности при движении на маршруте.

Организация биваков. Требования к месту бивака. Правила установки туристских палаток. Противопожарная безопасность при разведении костров

Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Охрана природы при устройстве привалов, ночлегов, очагов.

Эссе на тему «К чему влечет нарушения техники безопасности при поездке, экскурсии или походе». Определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения.

*Форма занятия – устный опрос, выступления с докладами.*

#### **Тема 9. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов**

Инструктаж сопровождающего в турфирме. Текст памятки сопровождающего по работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья. текст памятки по работе сопровождающего с группой пожилых людей.

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.

Составление памятки по работе сопровождающего с детской группой.

*Форма занятия – устный опрос, выступления с докладами.*

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**5.1. Текущий контроль успеваемости** Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **Рейтинг-контроль 1**

**Примерная тематика презентаций** (может быть расширена с учетом интересов студентов)

1. Туристское сопровождение во время лечебного тура
2. Туристское сопровождение во время познавательного тура
3. Туристское сопровождение во время горнолыжного тура
4. Туристское сопровождение во время образовательного тура
5. Туристское сопровождение во время гастрономического тура
6. Туристское сопровождение во время делового тура
7. Туристское сопровождение во время спортивного похода
8. Туристское сопровождение во время паломнического тура
9. Туристское сопровождение во время пляжного 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

### **Требования к оформлению презентации**

Текст презентации (общее количество слайдов от 8) должен быть набран в текстовом редакторе MS POWER POINT. Презентация должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации работы, ФИО студента и преподавателя; места написания и года. Слайды должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные постраничные сноски или внутри текста. При использовании источников следует в сноске или ссылке указывать источник заимствования.

### **Рейтинг-контроль 2**

#### **Примерные вопросы**

1. Сопровождение, основные термины и определения, классификация.
2. Понятие сопровождения. Виды сопровождения
3. Информационное сопровождение
4. Документальное сопровождение
5. Операционное (технологическое)
6. Рекламационное туристское сопровождение
7. Работа сопровождающего на авиамаршруте
8. Требования к сопровождающему туристской группы
9. Права и обязанности сопровождающего туристской группы
10. Подготовка сопровождающего к туристской поездке

### **Рейтинг-контроль 3. Тестирование**

**Вопрос 1. Кто может сопровождать организованную группу детей при их перевозке к месту проведения спортивных, оздоровительных, культурно-массовых мероприятий?**

Выберите один ответ:

1. лицо в возрасте не моложе 23 лет
2. лицо в возрасте не моложе 25 лет
3. лицо в возрасте не моложе 23 лет, не имеющий судимости, не подвергавшийся уголовному преследованию
4. лицо в возрасте не моложе 18 лет, не имеющий судимости, не подвергавшийся уголовному преследованию

**Вопрос 2. В категорию туристских формальностей входят:**

Выберите один ответ:

1. паспортно-визовые формальности
2. таможенные формальности
3. страхование туристов
4. все перечисленные виды

**Вопрос 3. Какие сложности могут возникнуть у руководителя туристической группы во время авиационного маршрута:**

Выберите один ответ:

1. отмена вылета самолета
2. задержка вылета из-за метеоусловий
3. опоздание туристов к началу регистрации
4. всё указанное

**Вопрос 4. Что понимается под регулярными авиарейсами по расписанию:**

1. рейсы, указанные в официальных расписаниях полетов, публикуемых компаниями;
2. чартерные рейсы;

3. а) и б).

**Вопрос 5.** При заключении между турфирмами договора поручения на продажу турпродукта у какой возникают права и обязанности по сделке в отношении туриста-покупателя турпродукта:

1. у доверителя;
2. у поверенного;
- у обоих.

**Вопрос 6.** При заключении между турфирмами договора комиссии на продажу турпродукта у какой возникают права и обязанности по сделке в отношении туриста-покупателя:

1. у комитента;
2. у комиссионера;
3. у обоих.

**Вопрос 7.** Как называется в Гражданском кодексе РФ договор франшизы:

1. агентский договор;
2. договор коммерческой концессии;
3. договор поручения.

**Вопрос 8.** Туристские походы по форме их организации, их целям и задачам подразделяются на:

Выберите один ответ:

1. учебно-тренировочные
2. туристские экспедиции
3. спортивные
4. все вышеперечисленное

## **5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – экзамен.**

### **Вопросы к экзамену:**

1. Сопровождение как часть туристских услуг.
2. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу.
3. Документальное сопровождение
4. Операционное (технологическое) сопровождение
5. Информационное сопровождение
6. Рекламационное сопровождение туристов
7. Работа сопровождающего на авиамаршруте.
8. Работа сопровождающего на железнодорожных маршрута и его роль в обеспечении безопасности на железнодорожном маршруте.
9. Взаимодействие сопровождающего и водителя на автобусном маршруте.
10. Экскурсионное автобусное обслуживание.
11. Обслуживание круизных пассажиров.
12. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.
13. Разработка путевой информации на автобусные маршруты по городам Владимирской области.
14. Виды технологической документации: программа обслуживания туристов, калькуляция поездки, списки туристов, билеты и т.д.
15. Права и обязанности сопровождающего.
16. Наличие профессиональной подготовки и определенных личностных качеств сопровождающего
17. Функциональные обязанности сопровождающего.
18. Подготовка путевой информации.

19. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах
20. Действия руководителя группы по обеспечению безопасности на туристском маршруте.
21. Особенности обеспечения личной безопасности туристов при оказании некоторых видов услуг индустрии туризма.
22. Безопасность транспортных средств, средств размещения, на предприятиях питания и досуга, детского туризма
23. Составление текста памятки по работе сопровождающего с группой людей с ограниченными возможностями здоровья.
24. Разработка инструкции по работе сопровождающего на зарубежных маршрутах.
25. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности турпоездки. Инструктаж сопровождающего.
26. Особенности сопровождения туристов при санаторном обслуживании.
27. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов.
28. Особенности сопровождения детей, подростков.
29. Особенности сопровождения на международных маршрутах.
30. Технология организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации выездного тура.

### **5.3. Самостоятельная работа обучающегося.**

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины предусматривает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование профессиональных информационных ресурсов и сети Интернет;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков:
- подготовка сообщений по заданным темам;
- изучение и анализ методов исследовательской деятельности в туризме;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.
4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, экзамене.

#### **Вопросы самостоятельной работы студентов:**

1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения
2. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания
3. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах
4. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов
5. Личная безопасность и безопасность имущества
6. Нарушения туристами установленных правил. Чрезвычайные ситуации
7. Организация и проведение поисково-спасательных работ.
8. Оказание помощи на воде.
9. Экскурсионное автобусное обслуживание.
10. Особенности документального сопровождения круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз.
11. Работа с жалобами и претензиями туристов
12. Сопровождение туристов, путешествующих верхом или в упряжке
13. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ
14. Сопровождение туристов в государственной политике РФ
15. Послепродажное обслуживание как разновидность сопровождения туриста

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ	
Основная литература			
1. Кулакова, Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 127 с.	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/476101">https://urait.ru/bcode/476101</a>	
2. Докторов, А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-011374-6. - Текст: электронный. -	2021	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1685058">https://znanium.com/catalog/product/1685058</a>	
3. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности. Учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8.	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/476412">https://urait.ru/bcode/476412</a>	
Дополнительная литература			
4. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме: учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477538">https://urait.ru/bcode/477538</a>	
5. Напханенко, И. П. Правовое обеспечение транспортной безопасности на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах: учебное пособие для вузов / И. П. Напханенко, А. В. Федоров, Е. Г. Донченко; под общей редакцией И. П. Напханенко. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 83 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12391-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/476539">https://urait.ru/bcode/476539</a>	
6. Транспортная инфраструктура: учебное пособие / Е. В. Фомин, Е. С. Воеводин, А. С. Кашура [и др.]. — Красноярск: Сиб. Федер. Ун-т, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-7638-4307-1. — Текст: электронный.	2020	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1816585">https://znanium.com/catalog/product/1816585</a>	
7. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477186">https://urait.ru/bcode/477186</a>	
8. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/476082">https://urait.ru/bcode/476082</a>	

## 6.2. Периодические издания

1. Мир экскурсий: журнал о теории и практике экскурсионного дела. - СПб. Туристическая компания «МИР»

## 6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.wttc.org> – официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму.
2. <http://www.world-tourism.org> – официальный сайт Всемирной туристской организации. World Tourism Organization UNWTO
3. <http://www.rata.ru> – официальный сайт Российского союза туриндустрии.
4. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму
5. <http://www.agipe.ru/> - ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и тур-менеджеров
6. <https://www.tourismsafety.ru> - ассоциация по безопасности объектов туристской индустрии «Безопасность туризма»
7. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – справочно-правовая система «Консультант Плюс»
8. <http://library.vlsu.ru/> - сайт научной библиотеки ВлГУ
9. <http://www.scopus.com/> - библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
10. [webofscience.com](http://webofscience.com) - база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:



Рабочую программу составил к.б.н. доцент каф. ТиС Лавров И.А. Шавров

Рецензент

(представитель работодателя): ген. директор ООО тур. фирма «Мост» Савельева Е.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры : ТиС

Протокол № 1 от 30.08.2022 года

Заведующий кафедрой ТиС

(ФИО, подпись)

Гужова Л.В.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления: 43.03.02 «Туризм»

Протокол № 1 от 30.08.2022 года

Председатель комиссии

(ФИО, подпись)

Краснова И.В.

А.В.