

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

(Наименование института)



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Яресь О.Б.

08 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС В СОПРОВОЖДЕНИИ
ТУРИСТОВ

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.02. «Туризм»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туристской деятельности»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организационно-технологический процесс в сопровождении туристов» является усвоение блока знаний, умений и навыков 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 «Организационно-технологический процесс в сопровождении туристов» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы 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-3Способен 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 системы бронирования и техники продаж Умеет: продавать туристский продукт используя мобильные устройства и сайт агентства или экскурсионного бюро Владеет: навыками продвижения и реализации дополнительных туристских услуг с использованием современного цифрового ПО	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: -психологические приемы взаимодействия с туристами; -современные цифровые сервисы подбора туров Умеет: пользоваться современными мобильными приложениями и помощниками, устройства ввода и обработки информации (онлайн переводчики, сервисы транслитерации и т.д.) про организации обслуживания Владеет: этикетом делового общения и навыками решения конфликтных ситуаций, возникающих при сопровождении туристов	Контрольные вопросы и ситуационные задания
	ПК- 3.4. Использует инновационные технологии и коммуникации при реализации туристских услуг	Знает: инструменты цифровизации экскурсионного пространства Умеет: - использовать он-лайн сервисы при проектировании экскурсий Владеет: - навыками создания QR-экскурсий, виртуальных экскурсий, допол-	Контрольные вопросы и ситуационные задания

		ненной реальности, цифровых итераций	
ПК-10 Способен организовывать и контролировать процесс сопровождения туристов на маршруте	ПК-10.1 Организует процесс перемещения туристов во время экскурсии, контролирует время ее проведения и согласует обзор других объектов показа, в случае изменения времени их посещения	Знает: особенности сопровождения туристов при проведении экскурсий; Умеет: использовать современные технические средства в процессе сопровождения Владеет: организационными навыками работы с экскурсантами разных типов в процессе экскурсионного обслуживания	Контрольные вопросы и ситуационные задания
	ПК-10.2 Контролирует и корректирует время на маршруте и разрешает конфликтные ситуации в процессе сопровождения группы	Знает: основную экскурсионную документацию Умеет: корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов Владеет: навыками проведения вводного инструктажа по технике безопасности на маршруте; навыками оформления экскурсионной документации	Контрольные вопросы и ситуационные задания

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки			
1.	Тема 1. Понятие сопровождения туристских групп. Виды сопровождения	6	1-2	4	4			4		
2.	Тема 2. Требования к сопровождающим. Права и обязанности	6	3-4	4	4			6		
3.	Тема 3. Технологическая документация турпоездки Программа поездки	6	5-6	4	4		2	6	Рейтинг-контроль № 1	
4.	Тема 4. Подготовка сопровождающего к поездке. Инструктаж сопровождающего	6	7-8	2	4		2	8		
5.	Тема 5. Работа сопровождающего на маршруте. Обслуживание группы в месте прибытия	6	9-10	4	4		2	6		
6.	Тема 6. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация автобусных и ж/д туров	6	11-12	4	2		2	6	Рейтинг-контроль № 2	
7.	Тема 7. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация авиамаршрутов	6	12-13	4	4		2	6		
8.	Тема 8. Правила поведения туристов при пользовании альтернативных видов транспорта.	6	14-15	4	2		2	8		
9.	Тема 9. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.	6	16	4	4		2	6		
10.	Тема 10. Оказание первой помощи туристам в экстремальных случаях	6	17-18	2	4		2	7	Рейтинг-контроль № 3	
Всего за 6 семестр:					36	36		16	63	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР					-					
Итого по дисциплине					36	36		16	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	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1.	Тема 1. Понятие сопровождения туристских групп. Виды сопровождения	5	1-2	2				8	
2.	Тема 2. Требования к сопровождающим. Права и обязанности	5	3-4	2	2		2	16	
3.	Тема 3. Технологическая документация турпоездки Программа поездки	5	5-6		2		2	10	Рейтинг-контроль № 1
4.	Тема 4. Подготовка сопровождающего к поездке. Инструктаж сопровождающего	5	7-8	2	2		2	12	
5.	Тема 5. Работа сопровождающего на маршруте. Обслуживание группы в месте прибытия	5	9-10	2				16	
6.	Тема 6. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация автобусных и ж/д туров	5	11-12		2		2	16	Рейтинг-контроль № 2
7.	Тема 7. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация авиамаршрутов	5	12-13		2		2	12	
8.	Тема 8. Правила поведения туристов при пользовании альтернативных видов транспорта.	5	14-15	2				12	
9.	Тема 9. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.	5	16	2				12	
10.	Тема 10. Оказание первой помощи туристам в экстремальных случаях	5	17-18		2		2	15	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 5 семестр:					12	12	12	129	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР					-				
Итого по дисциплине					12	12	12	129	Экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Понятие сопровождения туристских групп. 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.)

Тема 2. Требования к сопровождающим. Права и обязанности

Понятие сопровождающего. Наличие профессиональной подготовки и определенных личностных качеств. Заключение договора между турфирмой и сопровождающим. Функциональные обязанности сопровождающего. Основные особенности характера сопровождающего.

Тема 3. Технологическая документация турпоездки. Программа поездки

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

Тема 4. Подготовка сопровождающего к поездке. Инструктаж сопровождающего

Сбор информации о месте поездки. Подготовка путевой информации.

Тема 5. Работа сопровождающего на маршруте. Обслуживание группы в месте прибытия

Встреча сопровождающего с туристами. Проверка явки туристов.

Информация о программе поездки. Ведение путевой информации (автобусный маршрут).

Тема 6. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация автобусных и ж/д туров

Понятие автобусного тура. Виды автобусных туров. Взаимодействие сопровождающего и водителя на автобусном маршруте. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности на автобусном маршруте. Понятие ж.д. маршрута. Виды ж.д. маршрутов. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности на ж.д. маршруте.

Тема 7. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация авиамаршрутов

Понятие авиамаршрута. Виды авиамаршрутов: регулярные и чартерные

Безопасность чартерных рейсов. Особенности работы с чартерными программами. Виды чартеров. Договор на чартерную перевозку.

Права и обязанности перевозчика и заказчика. Перевозочные документы. Права и обязанности пассажирского воздушного судна. Правила регистрации и посадки на рейс. Сервис на борту самолета. Правила перевозки и выезда за границу детей. Правила перевозки багажа и ручной клади. Правила безопасности в авиапутешествии.

Тема 8. Правила поведения туристов при пользовании альтернативных видов транспорта

Нетрадиционные и экзотические виды транспорта. Перевозка туристов водным транспортом. Использование мото- и велотранспорта в походном, спортивном и самостоятельном туризме. Гужевой и конный транспорт. Использование фуникулеров, навесным и подвесных монорельсовых дорог, лыж, санок, мотосанок, вездеходов, летательных аппаратов. Караваннинг.

Тема 9. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.

Организация и подготовка многодневных походов. Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения. Знакомство с картой. Отработка чтения карты. Составление схемы маршрута по топографической карте. Ориентирование на местности. Ориентирование по карте. Расчет продуктов питания для двухдневного похода. Требования, предъявляемые к месту привала. Укладка рюкзака. Отработка навыка оказания первой медицинской помощи при травмах и заболеваниях в походах

Организация туристских походов и обеспечение безопасности туристов при их проведении. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода проведения. Требования, предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов. Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Основные правила безопасности при движении на маршруте

Тема 10. Оказание первой помощи туристам в экстремальных случаях.

Оказание первой помощи туристам в экстремальных случаях. ИВЛ, наружный массаж сердца. Острые отравления. Ожоги и обморожения. Переломы и ранения. Зоогенные, экологические, микробиологические факторы опасности. Оказание помощи на воде. Безопасность дайвинга.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Понятие сопровождения туристских групп. Виды сопровождения

Содержание практических занятий: студенты делятся на группы по 5-6 человек и готовят примерный текст инструктажа сопровождающему тургруппы. На подготовку текста дается 30—40 минут, затем каждая группа зачитывает свой вариант. В конце занятия подводятся итоги совместной работы

Форма проведения занятия: семинар, практическое задание

Тема 2. Требования к сопровождающим. Права и обязанности

Обязанности туристического сопровождающего. Основные требования к руководителям туристских групп. Требования к сопровождающему при обслуживании индивидуальных туристов.

Форма проведения занятия: учебная дискуссия.

Тема 3. Технологическая документация турпоездки. Программа поездки

Содержание практических занятий: студенты делятся на группы по 5-6 человек и получают различные образцы технологической документации (программы, списки, калькуляции, методические рекомендации), проводят внешний и внутренний анализ полученных документов.

Форма проведения занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий, решение тестовых вопросов.

Тема 4. Подготовка сопровождающего к поездке. Инструктаж сопровождающего Инструктаж сопровождающего в турфирме.

Получение необходимой информации у менеджера- куратора маршрута. Проверка документов: писков туристов, программы, уточнение времени и места начала поездки.

Содержание практических занятий: студенты получают задание и в составе мини-группы разрабатывают текст памятки сопровождающего по работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Составление памятки по работе сопровождающего с индивидуальными туристами.

Форма проведения занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 5. Работа сопровождающего на маршруте. Обслуживание группы в месте прибытия

Занятие-игра по теме: «Сопровождение туристов: нестандартные ситуации и пути их решения». Студенты получают распечатки конкретных ситуаций в работе сопровождающего, анализируют и дают свои версии их разрешения

Форма проведения занятия: круглый стол, групповые презентации

Тема 6. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация автобусных и ж/д туров

Составление памятки по работе сопровождающего на автобусном маршруте. Разбор конкретных ситуаций в работе сопровождающего на автобусном маршруте. Студенты получают тексты конкретных ситуаций на автобусных маршрутах, проводят анализ ситуации и

дают версию их разрешения. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности на автобусном маршруте. Жд транспорт как источник повышенной опасности. Составление памятки по работе сопровождающего на ж.д. маршруте с детской группой.

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий, тестирование.

Тема 7. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Организация авиамаршрутов

Безопасность чартерных рейсов. Особенности работы с чартерными программами

Форма проведение занятия: семинар с использованием мультимедийных технологий

Тема 8. Правила поведения туристов при пользовании альтернативных видов транспорта

Требования безопасности при использовании водного, мото- и велотранспорта в походном, спортивном и самодетельном туризме, гужевой и коной тяги.

Форма проведение занятия: практическое задание с выходом в город.

Тема 9. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода.

Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании. Порядок проведения инструктажа, соблюдение правил поведения туристской группой. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании. Факторы негативного воздействия. Снижение травмоопасности. Безопасность проживания в туристских гостиницах, базах, кемпингах и т.д. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Значение памятки для путешествующих и проведения инструктажа. Определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения. Требования безопасности к перевозке детей.

Форма проведение занятия: практическое задание с выходом в город

Тема 10. Оказание первой помощи туристам в экстремальных случаях.

Отработка в группах механизмов оказания ПМП.

Форма проведение занятия: тестирование, практическое задание.

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. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль № 1

Тестирование (примерные вопросы)

Вопрос 1. Функциональная значимость досуговой деятельности

Выберите один ответ:

1. в ее отражении перед государственной политикой страны, когда правительство берет на себя ограничение предпринимательской деятельности
2. в ее эффекте, который может предстать как в материально-предметной, так в ориентационной и коммуникативной формах
3. в ее преобладании над всеми другими отраслями развития досуговой деятельности
4. в ее многозначности перед государственной политикой страны

Вопрос 2. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах

Выберите один ответ:

1. факторы туризма

2. культурная этика
3. социокультурный потенциал сферы туризма
4. культурно-досуговые ценности

Вопрос 3. Наиболее важный компонент мотивации

Выберите один ответ:

1. мотивы
2. потребность
3. рекреация
4. действие

Вопрос 4. Работники службы отеля, встречающие туриста в день его прибытия

Выберите один ответ:

1. технической службы
2. службы номерного фонда
3. коммерческой службы
4. reception

Вопрос 5. Перечислены основные этапы организации тура, укажите лишнее:

Выберите один ответ:

1. обобщающий
2. маршрутный
3. заключительный
4. подготовительный

Вопрос 6. Как называется набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный во времени проведения тура?

Выберите один ответ:

1. маршрут тура
2. резюме обслуживания
3. программа обслуживания
4. пакет услуг

Вопрос 7. Где должен находиться руководитель группы в момент посадки туристов в самолет:

Выберите один ответ:

1. у стойки регистрации билетов
2. у мест туристов в самолете
3. на своем месте в самолете
4. у траппа самолета

Вопрос 8. 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 9. На какое время может задержать отправлением группы, в случае неявки или опоздания туриста:

Выберите один ответ:

1. 40 минут
2. 30 минут
3. 1 час
4. 15 минут

Вопрос 10. В категорию туристских формальностей входят:

Выберите один ответ:

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

Рейтинг-контроль № 2

Тестирование (примерные вопросы)

Вопрос 1. Укажите, какие виды работ включает подготовительный этап организации тура:

- а) отправление туристов
- б) выполнение программы маршрута
- в) оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов
- г) инструктаж туристов

Выберите один ответ:

1. в, г
2. а, б
3. б, в
4. а, г

Вопрос 2. К природным причинам риска можно отнести:

Выберите один ответ:

1. проявление стихийных сил природы
2. землетрясения
3. наводнения
4. ураганы

Вопрос 3. Под сопровождающим принято понимать:

Выберите один ответ:

1. представителя турфирмы, который сопровождает туристов в дороге к месту потребления туруслуги
2. водителя автобуса
3. гида, который проверяет документы

Вопрос 4. Обязанности сопровождающего:

Выберите один ответ:

1. рассадка в транспортное средство
2. прохождение КПП на границах
3. сопровождение до места получения туруслуги
4. все вышеперечисленное

Вопрос 5. Как уберечься от падающего камня на скальном участке:

Выберите один ответ:

1. прижаться к скале
2. отпрыгнуть в сторону
3. свернуться в клубок

Вопрос 6. 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 7. Что обязательно должно быть при себе в туристическом походе:

Выберите один ответ:

1. продукты питания
2. медикаменты
3. навигатор (компас)
4. все вышеперечисленное

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

Рейтинг-контроль № 3

Тестирование (примерные вопросы):

Вопрос 1. Кто устанавливает базовые тарифы на перевозку пассажиров и багажа железнодорожным транспортом:

1. государство;
2. компании-перевозчики;
3. крупные туроператоры.

Вопрос 2. Перевозка авиапассажиров, условия покупки и возврата авиабилетов, ответственность компаний регламентируется в России:

1. Гражданским и Воздушным кодексами РФ;
2. Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ»;
3. международными документами и правилами.

Вопрос 3. Заключается ли договор воздушной перевозки при покупке туристом авиабилета:

1. да;
2. нет.

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. Назовите три основных класса обслуживания на борту авиасудна и их буквенные обозначения:

Вопрос 6. Приведите коды некоторых международных авиакомпаний и аэропортов, используемых в авиабилетах:

1. «Аэрофлот - Российские международные авиалинии»;
2. аэропорт «Шереметьево»;
3. аэропорт «Домодедово».

Вопрос 7. 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;
3. у обоих.

Вопрос 8. 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 9. Как называется в Гражданском кодексе РФ договор франшизы:

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

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен).

Вопросы к экзамену:

1. Понятие обслуживания туристов в туре: понятия «вид туристской услуги», условия предоставления туристских услуг, форма обслуживания туристов.
2. Качество и безопасность туристского обслуживания. Требования к процессу оказания услуг; показатели качества туристского обслуживания.
3. Типология туристов и особенности их обслуживания в офисе и на маршруте.
4. Технология и организация обслуживания клиента на этапе реализации тура.
5. Транспортные услуги по программе железнодорожных туров. Виды транспортно-обслуживания туристов.
6. Правила перевозки туристов на железнодорожных маршрутах.
7. Документационное обеспечение туристов на железнодорожных маршрутах.
8. Технология организации обслуживания индивидуальных туристов на железнодорожных маршрутах.
9. Технология организации сопровождения групп туристов на железнодорожных маршрутах.
10. Организация сопровождения туристов на специализированных железнодорожных маршрутах.
11. Технология решения проблемных ситуаций на железнодорожных маршрутах.
12. Специфика авиатуров. Основные правила перевозки пассажиров и багажа на авиационных маршрутах. Услуги воздушной перевозки.
13. Документационное обеспечение туристов на авиационных турах.
14. Этапы обслуживания туристов на авиационных маршрутах: в аэропорту (регистрация, прохождение таможенного и пограничного контроля, обслуживание на борту судна).
15. Этапы обслуживания туристов на авиационных маршрутах: обслуживание на борту воздушного судна.
16. Специфика чартерных рейсов. Технология перевозки туристов чартерными рейсами.
17. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: VIP-туристов, родителей с детьми.
18. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с животными.
19. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: бизнес-туристов.
20. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: обслуживание в аэровокзале.
21. Организация питания и другие сервисные услуги на борту самолета.
22. Психологические аспекты организации обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с ограниченными возможностями.

23. Технология решения проблемных ситуаций на авиационных маршрутах. Работа с претензиями и жалобами туристов.

24. Специфика путешествия на автобусах по России и за рубежом. Правовое регулирование автомобильных перевозок туристов.

25. Виды транспортного обслуживания и документационное обеспечение автобусных путешествий.

26. Услуги и сервис на автобусных маршрутах: виды и классификация автобусов; оборудование и услуги по пути следования.

27. Этапы обслуживания туристов на автотурах: обслуживание в офисе, отправка на маршрут.

28. Этапы обслуживания туристов на автотурах: обслуживание в автобусе по пути следования и в дестинации.

29. Условия обеспечения безопасности на автотранспортных туристских маршрутах.

30. Взаимоотношения руководителя туристской группы, водителя и туристов на автобусных турах.

31. Функциональные обязанности и действия руководителя туристской группы в сложных и экстремальных ситуациях на автобусных маршрутах.

32. Контроль качества услуг на автобусных маршрутах, составление отчета по туру (работа с отчетной документацией руководителя туристской группы).

33. Специфика организации сопровождения туристов на автобусах за рубежом.

34. Функциональные обязанности и действия руководителя туристской группы на автобусных зарубежных турах. Требования к руководителю группы и водителю на зарубежных автотурах.

35. Специфические особенности речных и морских круизов. Мотивация выбора водных маршрутов.

36. Правила перевозки туристов и багажа на водных маршрутах. Взаимодействие судовладельцев с туроператорами круизов.

37. Этапы обслуживания туристов на речных круизах: подготовка к маршруту, посадка на круизное судно, сопровождение на маршруте.

38. Этапы обслуживания туристов на морских круизах: подготовка к маршруту, посадка на круизное судно, сопровождение на маршруте.

39. Услуги и сервис на речных и морских круизных судах: каютный фонд, оборудование, мероприятия на время круизного путешествия.

40. Услуги и сервис на морских круизных судах: каютный фонд, оборудование, мероприятия на время круизного путешествия.

41. Функциональные обязанности круизной бригады. Взаимодействие с участниками круизных плаваний.

42. Документационное обеспечение туристов на водных путешествиях.

43. Инструктаж туристов по организации круизных маршрутов по России и за рубежом.

44. Виды и формы экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов.

45. Правила проведения экскурсий разной классификации (на выбор студента).

46. Правила безопасности при проведении пешеходных экскурсий.

47. Функциональные обязанности и роль экскурсовода и руководителя группы на экскурсии.

48. Организация обслуживания туристов в гостиничных предприятиях: правила предоставления гостиничных услуг (заказных и дополнительных). Ответственность сторон по договору.

49. Организация контроля за качеством услуг в гостинице и обеспечение безопасности проживания в гостиницах.

50. Виды, формы и схемы организации питания индивидуальных туристов в зависимости от цели путешествия. Виды туристских походов; цели, задачи. Классификация по средствам передвижения и месту проведения.

51. Подготовка и проведение похода (подбор группы, определение района похода, разработка маршрута, подбор снаряжения, организация питания и т.д.).

52. Особенности передвижения в походах различных видов. Преодоление препятствий в походе.

53. Организация проведения туристских соревнований: подготовка, этап проведения, основные мероприятия.

54. Опасности и профилактика заболеваний в турпоходах: переутомление и перегрузки в турпоходах.

55. Сигналы бедствия на маршруте турпохода. Меры первой медицинской помощи на трассе турпохода.

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.

Подготовка реферата по выбранной теме:

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	https://urait.ru/bcode/476101
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	https://znanium.com/catalog/product/1685058
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	https://urait.ru/bcode/476412
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	https://urait.ru/bcode/477538
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	https://urait.ru/bcode/476539
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	https://znanium.com/catalog/product/1816585
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	https://urait.ru/bcode/477186
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	https://urait.ru/bcode/476082

6.2. Периодические издания

1. Туризм: право и экономика: федеральный научно-практический журнал.

2. Деловой туризм/ Business Travel
3. Турбизнес. Travel and Trade. – ИД: Турбизнес.
4. Региональный туризм. Проекты, инвестиции, тенденции.
5. Отдых в России.

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 турменеджеров
6. <https://www.tourismsafety.ru> - ассоциация по безопасности объектов туристской индустрии «Безопасность туризма»
7. 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 - 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/лабораторного 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:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

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

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 Гужова Л.Г.

(ФИО, подпись)



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

Протокол № 1 от 30.08.2022 года

Председатель комиссии Краснова М.В.

(ФИО, подпись)