

министерство образования и науки Амурской области  
государственное профессиональное образовательное автономное учреждение  
Амурской области  
«Амурский колледж сервиса и торговли»

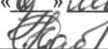
**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**по организации и выполнению**  
**внеаудиторной самостоятельной работы студентов по**

**МДК 02.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ**  
**ТУРИСТОВ**

**для специальности**  
**43.02.10 Туризм (базовая подготовка)**

Благовещенск, 2016

Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы по МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов разработаны в соответствии с рабочей программой ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Рассмотрена на заседании ПЦК  
естественно-математических дисциплин и туризма  
Протокол № 6 от «09» марта 2016 г.  
Председатель ПЦК  О.А. Катаева

Составитель: Бойко Е.И.



## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	6
СТРУКТУРА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПО МДК 02.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ	7
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	9
Методические рекомендации по работе с конспектом лекций	9
Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	9
Методические рекомендации по подготовке сообщения	9
ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	11
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	28

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, для эффективной подготовки к итоговому зачету.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание контрольных работ и эссе;
- подготовка к семинарам и практическим работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий;
- прием и защита практических работ;
- выполнение учебно-исследовательской работы (руководство, консультирование и защита УИРС).

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, задач);
- основной (реализация самостоятельной работы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности работы).

Самостоятельная работа студентов – одно из основополагающих требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Данные методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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 иностранных 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;

**знать**:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристических 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;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся являются:

- уровень освоения учебного материала;
- уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
- обоснованность и четкость изложения материала;
- оформление материала в соответствии с требованиями стандарта предприятия;
- уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- уровень умения четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
- уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
- уровень умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.

**СТРУКТУРА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА  
ПО МДК 02.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Вид внеаудиторной самостоятельной работы</b>	<b>Количество часов</b>
<b>Раздел 1.1 Организация и проведение туристского маршрута.</b>		<b>8</b>
Этапы выполнения туристского маршрута.	подготовка к письменному опросу	1
Организация туристского маршрута.		1
Проведение туристского маршрута.		1
Правила организации туристских поездок и экскурсий.	подготовка к устному опросу	1
Правила проведения соревнований спортивных туристских походов, путешествий и организации спортивных туров.		1
Должностные обязанности руководителя туристской группы.	анализ должностных обязанностей руководителя туристской группы	1
Требования, предъявляемые к руководителю группы.	подготовка к тестированию	1
Приемы эффективного общения.		1
<b>Раздел 1.2 Правила поведения туристов на маршруте.</b>		<b>10</b>
Виды инструктажей для туристов.	подготовка к тестированию	1
Правила поведения туристов при организации туристской поездки.	подготовка к устному опросу	1
Правила поведения туристов при организации экскурсий.		1
Правила поведения туристов при организации спортивного туристского похода.		1
Правила поведения туристов на воздушном транспорте.	подготовка к тестированию	1
Правила поведения туристов на железнодорожном транспорте.		1
Правила поведения туристов на автомобильном транспорте.		1
Правила поведения туристов на морском и речном транспорте.		1
Правила поведения туристов в гостиницах и туристских комплексах.		1
Правила поведения туристов в музее.		1
<b>Раздел 1.3 Действия туристов на маршруте.</b>		<b>14</b>
Действия руководителя туристской группы и туристов при прохождении таможи.	составить схему, подготовиться к практической работе	2
Действия руководителя туристской группы и туристов при организации автобусных перевозок.		2
Действия руководителя туристской группы и туристов при организации железнодорожных перевозок.		2
Действия руководителя туристской группы и туристов при организации авиационных перевозок.		2
Действия руководителя туристской группы и туристов при организации морских и речных перевозок.		2
		2

Действия руководителя группы и туристов при размещении туристов в гостинице.		2
Действия руководителя группы и туристов во время экскурсии.		2
<b>Раздел 1.4 Обеспечение безопасности туристов на маршруте.</b>		<b>18</b>
Виды опасностей в туризме и их характеристика.	подготовка к тестированию	1
Меры по снижению воздействия вредных факторов.	подготовка к письменному опросу, составить список аптечки	2
Обеспечение безопасности туристов на транспорте.	подготовка сообщений, подготовка к практической работе	4
Обеспечение безопасности при организации спортивных туристских походов.		4
Обеспечение безопасности в средствах размещения.	подготовка сообщений, составление списка контактных телефонов	4
Обеспечение безопасности во время экскурсий.	подготовка сообщений, подготовка к практической работе	3
<b>Раздел 1.5 Качество обслуживания туристов.</b>		<b>6</b>
Нормативно-правовое регулирование стандартов качества туристского продукта.	подготовка сообщений	2
Методы контроля качества предоставляемых туристу услуг.	подготовка к письменному опросу	2
Классы обслуживания туристов.		2
<b>Раздел 1.6 Оформление отчетной документации о туристской поездке.</b>		<b>4</b>
Послемаршрутное оформление документов.	подготовка к устному опросу	1
Правила оформления отчетной документации о туристской поездке.		1
Анализ проблемных ситуаций на маршруте, разработка рекомендаций по совершенствованию маршрута.	подготовка сообщений	2
<b>ИТОГО</b>		<b>60</b>



## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### Методические рекомендации по работе с конспектом лекций

Конспект должен легко восприниматься зрительно (чтобы максимально использовать «зрительную» память), поэтому он должен быть аккуратным. Выделите заголовки, отделите один вопрос от другого, соблюдайте абзацы, подчеркните термины.

При прослушивании лекции необходимо обращать внимание на интонацию лектора и вводные слова «таким образом», «итак», «необходимо отметить» и т.п., которыми он акцентирует наиболее важные моменты. Не забывайте пометать это при конспектировании.

Не пытайтесь записывать каждое слово лектора, иначе потеряется основная нить изложения. Поэтому не рекомендуется писать автоматически, не вникая в смысл. Целесообразно создавать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов, удобную только вам. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места, записать собственные мысли.

Не забудьте прочитать лекцию перед занятием по соответствующей теме и еще важнее – перед экзаменом.

### Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение ситуативных задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения ситуативных задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении поставленных задач нужно обосновывать каждый этап действий, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала решения поставленных задач составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками, инструкциями по выполнению.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный результат следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи.

### Методические рекомендации по подготовке сообщения

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Любое устное выступление должно удовлетворять *трем основным критериям*, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество, при

необходимости место учебы/работы, статус), название доклада, расшфровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея выступления понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно-личные предложения. Перед тем как использовать в своем выступлении профессиональные термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите.

Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе выступления впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. Вступление и заключение требуют обязательной подготовки, их труднее всего создавать на ходу.

После подготовки текста/плана выступления полезно проконтролировать себя вопросами:

- Вызывает ли мое выступление интерес?
- Достаточно ли я знаю по данному вопросу, и имеется ли у меня достаточно данных?
- Смогу ли я закончить выступление в отведенное время?
- Соответствует ли мое выступление уровню моих знаний и опыту?

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста. Отметим, однако, что чтение заранее написанного текста значительно уменьшает влияние выступления на аудиторию. Запоминание написанного текста заметно сковывает выступающего и привязывает к заранее составленному плану, не давая возможности откликаться на реакцию аудитории.

Кроме того, установлено, что *короткие фразы* легче воспринимаются на слух, чем длинные. Необходимо избегать сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов. Излагая сложный вопрос, нужно постараться передать информацию по частям.

Пауза в устной речи выполняет ту же роль, что знаки препинания в письменной. После сложных выводов или длинных предложений необходимо сделать паузу, чтобы слушатели могли вдуматься в сказанное или правильно понять сделанные выводы.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. Часто удачная шутка может разрядить атмосферу.

## ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### Раздел 1.1. Организация и проведение туристского маршрута.

#### Тема 1. Этапы выполнения туристского маршрута.

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к письменному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовьтесь к письменному опросу, ответьте на вопросы.

1. Соотнесите этапы выполнения туристского маршрута и действия руководителя группы, выполняемые на каждом этапе.

2. На каких этапах туристы не принимают участие? Свой ответ аргументируйте.

#### **Вариант 1.**

Этапы выполнения туристского маршрута

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1) Подготовительный | А) Отправление туристов                              |
| 2) Маршрутный       | Б) Анализ текущих факторов, характерных для маршрута |
| 3) Заключительный   | В) Анализ проблемных ситуаций на маршруте            |
|                     | Г) Инструктаж туристов                               |

Запишите буквы, соответствующие выбранным ответам:

1	2	3

#### **Вариант 2.**

Этапы выполнения туристского маршрута

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1) Подготовительный | А) Оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов           |
| 2) Маршрутный       | Б) Сбор отзывов и пожеланий туристов                                       |
| 3) Заключительный   | В) Разработка рекомендаций по совершенствованию туров                      |
|                     | Г) Обсуждение с партнерами возможностей улучшения обслуживания на маршруте |

Запишите буквы, соответствующие выбранным ответам:

1	2	3

#### **Вариант 3.**

Этапы выполнения туристского маршрута

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1) Подготовительный | А) Оформление отчета о выполнении тура                 |
| 2) Маршрутный       | Б) Выполнение программы маршрута                       |
| 3) Заключительный   | В) Уточнение программы маршрута и условий обслуживания |
|                     | Г) Выполнение программы маршрута                       |

Запишите буквы, соответствующие выбранным ответам:

1	2	3

#### **Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** письменный опрос.

#### Тема 2. Организация туристского маршрута.

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к письменному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** письменно закончите предложения.

Анализ текущих факторов, характерных для маршрута необходим для  
Эти  
изменения могут быть вызваны \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ В программе  
тура описывается \_\_\_\_\_

Программа тура содержит \_\_\_\_\_

Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются

Если турист приобретает еще какую-либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится

При разработке программы путешествия обычно планируют \_\_\_\_\_ мероприятия в день.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** письменный опрос.

#### **Тема 5. Проведение туристского маршрута.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к письменному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** письменно закончите предложения.

При международных авиационных турах туристы \_\_\_\_\_  
Железнодорожные и  
теплоходные туры могут \_\_\_\_\_ или  
выполняться \_\_\_\_\_  
Автобусные туры всегда \_\_\_\_\_

При посадке туристов в поезд руководитель группы \_\_\_\_\_

При железнодорожных переездах в Китае необходимо предупредить туристов

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** письменный опрос.

#### **Тема 6. Правила организации туристских поездок и экскурсий.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к устному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовьтесь к устному опросу, ответьте на вопросы.

Вопросы:

1. Какие требования предъявляются к организации путешествий внутри страны?
2. Какие требования предъявляются к организации путешествий за границей?
3. Какие требования предъявляются к туристам, отправляющимся в путешествие?
4. Какие требования предъявляются к руководителю группы во время путешествия?
5. Какой информацией должен владеть руководитель тургруппы, отправляющийся в путешествие за границу?

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** устный опрос.

**Тема 7. Правила проведения соревнований спортивных туристских походов, путешествий и организации спортивных туров.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к устному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовьтесь к устному опросу по теме.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** устный опрос.

**Тема 8. Должностные обязанности руководителя туристской группы.**

**Вид самостоятельной работы:** анализ должностных обязанностей руководителя туристской группы (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** проанализировать инструкцию «Должностные обязанности руководителя туристской группы». Какие обязанности предъявляются к руководителю группы на каждом этапе туристского маршрута? Заполните таблицу.

Должностные обязанности руководителя туристской группы	
Подготовка к маршруту	
Организация выезда группы	
Пребывание с группой на маршруте	
Отчетность по маршруту	

**Должностная инструкция руководителя туристской группы.**

1. Общие положения.

1.1. Основная задача руководителя туристской группы во время пребывания на маршруте — обеспечение полноценного, содержательного, интересного отдыха туристов вверенной ему группы.

1.2. Руководитель туристской группы осуществляет контроль над выполнением утвержденной программы и условий обслуживания группы и несет ответственность за соблюдение туристами установленного порядка пребывания на маршруте.

1.3. Руководитель группы несет ответственность за порученное дело, должен обладать высокими моральными качествами, быть всегда приветливым, вежливым, тактичным, радушным ко всем туристам без исключения.

2. Подготовка к маршруту.

2.1. Руководитель туристской группы при выезде на маршрут обязан знать программу и условия обслуживания группы в каждом пункте маршрута. Для этого за два дня до выезда он должен получить инструктаж по экономическим и организационным вопросам маршрута, а также необходимые документы.

2.2. Руководитель группы несет ответственность за сохранность полученных документов.

3. Организация выезда группы.

Руководитель туристской группы при оформлении документов и принятия руководства группы принимает на себя ряд обязательств.

3.1. Провести сверку списка туристов на соответствие граф, в которых указаны фамилия, имя, отчество и возраст туриста.

3.2. Ознакомиться с полным пакетом документов, которые включают план действия в чрезвычайных ситуациях, информационный лист, технологическую карту маршрута, схему его прохождения и другие документы, а также уметь ими пользоваться.

3.3. Оформить в установленном порядке документы на экскурсионное обслуживание и на другие услуги, оказываемые группе.

3.4. Иметь в аптечке необходимые средства для оказания первой медицинской помощи.

3.5. Знать телефоны и адреса туристской фирмы — организатора маршрута, «скорой помощи», организации, предоставляющей транспорт, правоохранительных органов.

3.6. Знать и выполнять правила поведения на территории заказников, национальных парков и других природоохранных территорий, а также правила поведения в местах совершения религиозных обрядов.

3.7. Знать маршрут следования и график движения автобуса, программу и условия обслуживания группы в каждом пункте маршрута.

3.8. В случае неявки кого-либо из туристов ко времени и месту отъезда группы уточнить личность появившегося, задержать отправление на 15 мин и записать в путевом листе причины задержки.

4. Пребывание с группой на маршруте.

При сборе туристской группы в назначенном месте и в назначенное время руководитель группы должен выполнять ряд обязательств.

4.1. Осуществлять контроль посадки туристов в автобус, предварительно проверив его санитарное и техническое состояние в соответствии с требованиями.

4.2. Провести сверку туристов согласно имеющемуся списку.

4.3. Ознакомить туристов с информацией о маршруте, средствах передвижения, правилах поведения в автобусе и с факторами риска на маршруте.

4.4. Провести инструктаж по технике безопасности.

4.5. Постоянно контролировать соблюдение туристами требуемых норм поведения.

4.6. По окончании туристско-экскурсионных мероприятий в случае обнаружения забытых туристами вещей, документов и других материальных ценностей предпринять меры для возвращения их владельцу.

4.7. Проводить профилактические мероприятия по предотвращению несчастных случаев, а при их возникновении оказывать необходимую помощь.

4.8. Руководитель группы не имеет права:

– изменять или продлевать запланированный маршрут, если это не вызвано особыми условиями, угрожающими безопасности туристов;

– разрешать проезд в автобусе лицам, не входящим в туристско-экскурсионную группу;

– отдавать распоряжения, противоречащие правилам дорожного движения, изменять установленный режим работы водителя.

4.9. По завершении маршрута руководителю группы рекомендуется, тепло и сердечно прощаясь с туристами, пожелать им счастливой дороги и подчеркнуть оздоровительную, общеукрепляющую роль активного отдыха вообще.

5. Отчетность по маршруту.

5.1. По завершении маршрута руководитель туристской группы должен полностью отчитаться о проведенной работе. Для этого необходимо оформить письменный отчет с анализом пребывания на маршруте, а также сдать документы туристов и их отзывы о путешествии.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка таблицы.

**Тема 9. Требования, предъявляемые к руководителю группы.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовьтесь к тестированию, ответьте на вопросы.

1. Руководитель туристской группы должен обладать в первую очередь:
  - А) деловыми качествами;
  - Б) личными качествами;
  - В) профессиональными качествами;
  - Г) верны все варианты.
2. На должность руководителя туристской группы принимаются лица, имеющие:
  - А) только высшее образование;
  - Б) среднее образование;
  - В) прошедшие специальную подготовку;
  - Г) высшее или среднее образование и прошедшие специальную подготовку.
3. Зачисление на должность руководителя туристской группы может производиться на условиях:
  - А) постоянной работы;
  - Б) на время выполнения определенных заданий;
  - В) временно - сроком до двух месяцев;
  - Г) верны все варианты.
4. График работы руководителя туристской группы включает:
  - А) время работы на маршруте в соответствии с утвержденной программой обслуживания;
  - Б) время на проведение подготовительной работы по подготовке информационных материалов и работу с туристами;
  - В) время на оформление отчета и других документов;
  - Г) верны все варианты.
5. В соответствии с Положением о материальной ответственности рабочих и служащих руководитель туристской группы несет:
  - А) полную материальную ответственность;
  - Б) ограниченную материальную ответственность;
  - В) полную или ограниченную материальную ответственность;
  - Г) не несет ответственности.
6. Руководитель туристской группы должен:
  - А) знать программу обслуживания и обеспечить ее выполнение;
  - Б) должен иметь четкое представление об условиях обслуживания группы в каждом пункте маршрута;
  - В) должен иметь представление о порядке и правилах проезда, размещения, питания, предоставления экскурсий;
  - Г) верны все варианты.
7. Одной из важных функций руководителя туристской группы является:
  - А) оформление прибытия и отправления туристской группы по маршруту следования;
  - Б) организация питания туристов;
  - В) организация и проведение экскурсий;
  - Г) обеспечение визовой поддержки туристов.
8. В функции руководителя туристской группы входит:
  - А) контроль за соблюдением принимающей фирмой условий обслуживания и экскурсионной программы;
  - Б) проведение организационной работы с туристами в соответствии с программой тура;
  - В) способствование созданию в группе благоприятного психологического микроклимата;
  - Г) верны все варианты.
9. Руководитель туристской группы в первую очередь должен:



- А) хорошо знать страну, в которую направляется группа, маршрут, программу и условия обслуживания туристов;  
Б) знать иностранный язык;  
В) быть общительным, проявлять доброжелательность и внимательным к туристам;  
Г) верны все варианты.
10. Руководитель, сопровождающий туристов в зарубежном туре должен знать:  
А) особенности визового регулирования;  
Б) особенности таможенного регулирования;  
В) особенности валютного регулирования;  
Г) все варианты верны.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 10. Приемы эффективного общения.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовьтесь к тестированию, ответьте на вопросы.

1. Назовите и охарактеризуйте четыре основных типа клиентов турфирмы.
2. Какой стиль обслуживания клиентов вы предпочтете, находясь на рабочем месте в турфирме? Каковы его основные проявления? В чем его преимущество перед другими известными вам стилями обслуживания?
3. Где и каким образом формируется коммуникативный опыт сотрудников турфирмы?
4. Перечислите основные принципы этики делового общения персонала турфирмы.
5. Следует ли называть клиентов турфирмы по имени и отчеству (выберите правильный ответ):
  - не следует;
  - не следует, за исключением хороших знакомых и постоянных клиентов;
  - следует.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Раздел 1.2. Правила поведения туристов на маршруте.**

**Тема 12. Виды инструктажей для туристов.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к тестированию, ответить на вопросы.

Согласно Федерального Закона РФ «Об основах туристской деятельности» при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;



- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма в получении экстренной помощи;
- об иных особенностях путешествия.

**Вопросы:**

1. Какие виды инструктажей проводятся для туристов на каждом этапе туристского маршрута?
2. Проанализируйте положения Федерального Закона и определите, к какому виду инструктажей относится информация, предоставленная в списке?

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 14. Правила поведения туристов при организации туристской поездки.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к устному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к устному опросу, ответить на вопросы.

1. Назовите общие требования к организации туристских путешествий.
2. Дайте их характеристику.
3. Перечислите специфические требования к организации туристских путешествий.
4. Дайте их характеристику.
5. Перечислите права и обязанности руководителя группы во время туристской поездки.
6. Охарактеризуйте права и обязанности туристов во время туристской поездки.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** устный опрос.

**Тема 15. Правила поведения туристов при организации экскурсии.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к устному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:**

1. Дайте определение понятия «экскурсия».
2. Дайте определение понятия «экскурсант».
3. Перечислите и охарактеризуйте общие признаки экскурсий.
4. Какие требования предъявляются к экскурсоводу?
5. Кто отвечает перед туристами за не предоставленный автобус на экскурсию, оплата которого включена в стоимость турпакета?

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** устный опрос.

**Тема 16. Правила поведения туристов при организации спортивного туристского похода.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к устному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к устному опросу, ответить на вопросы.

1. Охарактеризуйте общие положения организации спортивного туристского похода.
2. Что такое «Кодекс путешественника» и каковы его основные положения?
3. Дайте характеристику правилам проведения соревнований туристско-спортивных походов.
4. Какая документация оформляется при проведении соревнований туристских спортивных походов?
5. Обязанности и права руководителя группы во время проведения спортивного похода.
6. Обязанности и права туристов во время проведения спортивного похода.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** устный опрос.

**Тема 18. Правила поведения туристов на воздушном транспорте.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к тестированию, ответить на вопросы.

1. Технология обслуживания авиапассажиров:
  - регистрация пассажиров на воздушный рейс;
  - таможенный досмотр;
  - санитарно-эпидемиологический контроль;
  - паспортно-визовый контроль;
  - специальный контроль безопасности полетов;
  - посадка пассажиров на борт воздушного судна;
  - обслуживание пассажиров в аэропорту назначения.
2. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров:
  - обслуживание пассажиров категории VIP;
  - обслуживание пассажиров бизнес-класса;
  - обслуживание трансферных пассажиров;
  - особенности перевозки детей;
  - перевозка пассажиров нестандартной комплекции;
  - проблемы, связанные с перевозкой «нежелательных пассажиров».

3. Общие правила перевозки багажа:
  - бесплатный багаж;
  - платный багаж;
  - предметы, запрещенные к перевозке в багаже;
  - предметы, разрешенные к перевозке в ограниченном количестве;
  - упаковка багажа;
  - получение багажа;
  - задержка и утеря багажа;
  - хранение и реализация багажа;
  - ответственность при перевозке багажа;
  - претензии и иски.
4. Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей:
  - деньги, драгоценности, документы;
  - оптика и аппаратура;
  - оружие и боеприпасы;
  - животные и птицы;
  - багаж в салоне самолета;
  - негабаритный багаж;
  - несопровождаемый багаж.
5. Сервис для авиапассажиров:
  - основные виды сервиса;
  - питание на борту воздушного судна.
6. Специальные программы для часто летающих пассажиров.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 19. Правила поведения туристов на железнодорожном транспорте.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к тестированию, ответить на вопросы.

1. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте.
2. Перевозка ручной клади, багажа и грузобагажа.
3. Сервис для пассажиров на российском железнодорожном транспорте.
4. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
5. Обслуживание пассажиров на зарубежных железных дорогах.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 20. Правила поведения туристов на автомобильном транспорте.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к тестированию, ответить на вопросы.

1. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам.
2. Обслуживание пассажиров, пользующихся автомобильным транспортом на внутренних маршрутах:
  - правила перевозки пассажиров на автобусах;
  - организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам;
  - обеспечение безопасности пассажиров при перевозках автобусами внутренних сообщений.
3. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах:
  - документы, необходимые при реализации международных автоперевозок;
  - особенности автоперевозок на регулярных международных маршрутах;
  - особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров.
4. Прокат автомобилей:
  - организация проката автомобилей за рубежом;
  - особенности организации проката автомобилей в России.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 21. Правила поведения туристов на морском и речном транспорте.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к тестированию, ответить на вопросы.

1. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом.
2. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом.
3. Обслуживание туристов на морских круизных судах.
4. Обслуживание туристов на речных круизных судах.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 23. Правила поведения туристов в гостиницах и туристских комплексах.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** на основе инструкции «Правила поведения туристов в гостиницах и туристских комплексах» подготовиться к тестированию.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 23. Правила поведения туристов в музее.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** на основе инструкции «Правила поведения туристов в музее» подготовиться к тестированию.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

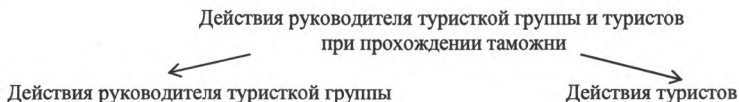
**Раздел 1.3. Действия туристов на маршруте.**

**Тема 26. Действия руководителя туристской группы и туристов при прохождении таможи.**

**Вид самостоятельной работы:** составление схемы, подготовка к практической работе (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** составить схему «Действия руководителя туристской группы и туристов при прохождении таможи», подготовиться к практической работе.



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

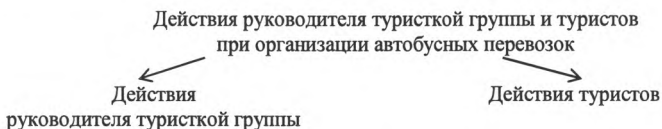
**Форма контроля:** проверка схемы.

**Тема 27. Действия руководителя туристской группы и туристов при организации автобусных перевозок.**

**Вид самостоятельной работы:** составление схемы, подготовка к практической работе (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** составить схему «Действия руководителя туристской группы и туристов при организации автобусных перевозок», подготовиться к практической работе.



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

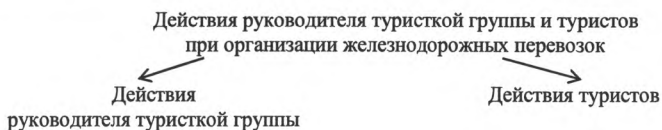
**Форма контроля:** проверка схемы.

**Тема 29. Действия руководителя туристской группы и туристов при организации железнодорожных перевозок.**

**Вид самостоятельной работы:** составление схемы, подготовка к практической работе (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** составить схему «Действия руководителя туристской группы и туристов при организации железнодорожных перевозок», подготовиться к практической работе.



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

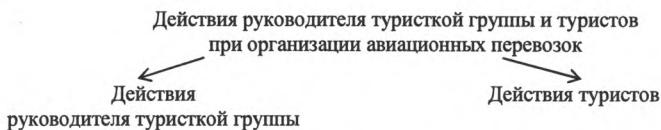
**Форма контроля:** проверка схемы.

**Тема 31. Действия руководителя туристской группы и туристов при организации авиационных перевозок.**

**Вид самостоятельной работы:** составление схемы, подготовка к практической работе (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** составить схему «Действия руководителя туристской группы и туристов при организации авиационных перевозок», подготовиться к практической работе.



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

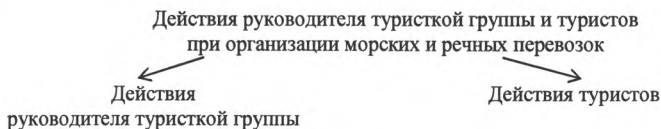
**Форма контроля:** проверка схемы.

**Тема 33. Действия руководителя туристской группы и туристов при организации морских и речных перевозок.**

**Вид самостоятельной работы:** составление схемы, подготовка к практической работе (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** составить схему «Действия руководителя туристской группы и туристов при организации морских и речных перевозок», подготовиться к практической работе.



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

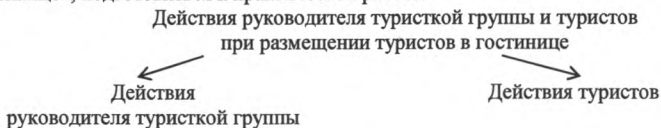
**Форма контроля:** проверка схемы.

**Тема 35. Действия руководителя группы и туристов при размещении туристов в гостинице.**

**Вид самостоятельной работы:** составление схемы, подготовка к практической работе (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** составить схему «Действия руководителя группы и туристов при размещении туристов в гостинице», подготовиться к практической работе.



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

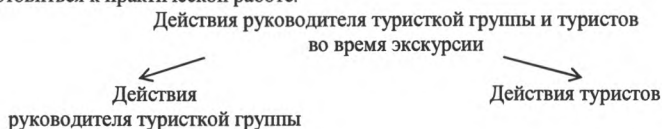
**Форма контроля:** проверка схемы.

**Тема 37. Действия руководителя группы и туристов во время экскурсии.**

**Вид самостоятельной работы:** составление схемы, подготовка к практической работе (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** составить схему «Действия руководителя группы и туристов во время экскурсии», подготовиться к практической работе.



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка схемы.

#### Раздел 1.4. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.

**Тема 38. Виды опасностей в туризме и их характеристика.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к тестированию (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к тестированию, ответить на вопросы.

Определите, какой вид опасности изображен на картинке.

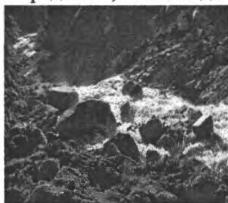


Рисунок 1



Рисунок 2



Рисунок 3



Рисунок 4



Рисунок 5



Рисунок 6



Рисунок 7



Рисунок 8



Рисунок 9

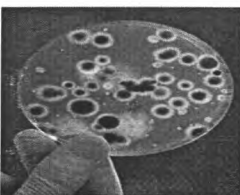


Рисунок 10



Рисунок 11



Рисунок 12

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** тестирование.

**Тема 39. Меры по снижению воздействия вредных факторов.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к письменному опросу, составление списка аптечки первой необходимости (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:**

Подготовиться к письменному опросу по теме «Меры по снижению воздействия вредных факторов».

Составить список лекарств аптечки первой необходимости, которые могут понадобиться:

- А) во время путешествия;
- Б) во время спортивного похода;
- В) во время автобусной экскурсии.

Данные оформить в виде таблицы.

Аптечка первой необходимости

Наименование лекарственного средства	Рекомендуемое количество	Назначение



**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка списка аптечки первой необходимости.

**Тема 40. Обеспечение безопасности туристов на транспорте.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка сообщений, подготовка к практической работе (4 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовить сообщения по предложенным темам, подготовиться к практической работе.

Темы сообщений:

1. Статистика несчастных случаев с туристами во время путешествия на автомобильном транспорте.
2. Статистика несчастных случаев с туристами во время путешествия на железнодорожном транспорте.
3. Статистика несчастных случаев с туристами во время путешествия на воздушном транспорте.
4. Статистика несчастных случаев с туристами во время путешествия на водном транспорте.
5. Проблемные ситуации, которые могут произойти с туристами во время путешествия.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка сообщений.

**Тема 42. Обеспечение безопасности при организации спортивных туристских походов.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка сообщений, подготовка к практической работе (4 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовить сообщения по предложенным темам, подготовиться к практической работе.

Темы сообщений:

1. Статистика несчастных случаев с туристами во время спортивных туристских походов:
  - пешие;
  - водные;
  - горные;
  - прочие.
2. Проблемные ситуации, которые могут произойти с туристами во время спортивного похода.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка сообщений.

**Тема 44. Обеспечение безопасности в средствах размещения.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка сообщений, подготовка к практической работе (4 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовить сообщения по предложенным темам, подготовиться к практической работе.

Темы сообщений:

1. Статистика несчастных случаев с туристами в средствах размещения.
2. Проблемные ситуации, которые могут произойти с туристами в гостиницах.

#### **Тема 45. Обеспечение безопасности во время экскурсий.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка сообщений, подготовка к практической работе (3 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовить сообщения по предложенным темам, подготовиться к практической работе.

1. Статистика несчастных случаев с туристами во время экскурсий.
2. Проблемные ситуации, которые могут произойти с туристами во время экскурсии.

#### **Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка сообщений.

### **Раздел 1.5. Качество обслуживания туристов.**

#### **Тема 49. Нормативно-правовое регулирование стандартов качества туристского продукта.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка сообщений (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовить сообщения по теме «Нормативно-правовое регулирование стандартов качества туристского продукта».

#### **Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка сообщений.

#### **Тема 50. Методы контроля качества предоставляемых туристу услуг.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к письменному опросу (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к письменному опросу по теме.

#### **Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** письменный опрос.

#### **Тема 51. Классы обслуживания туристов.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к письменному опросу (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к письменному опросу по теме.

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** письменный опрос.

**Раздел 1.6. Оформление отчетной документации о туристской поездке.**

**Тема 55. Послемаршрутное оформление документов.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к устному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к устному опросу по теме «Послемаршрутное оформление документов».

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** устный опрос.

**Тема 56. Правила оформления отчетной документации о туристской поездке.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка к устному опросу (1 час).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовиться к устному опросу по теме «Правила оформления отчетной документации о туристской поездке».

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** устный опрос.

**Тема 58. Анализ проблемных ситуаций на маршруте, разработка рекомендаций по совершенствованию маршрута.**

**Вид самостоятельной работы:** подготовка сообщений (2 часа).

**Цель:** формирование умений обобщать и систематизировать учебный материал, выделять главное.

**Задание:** подготовить сообщения по теме «Анализ проблемных ситуаций на маршруте, разработка рекомендаций по совершенствованию маршрута».

**Рекомендуемая литература для выполнения задания:**

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008.

**Форма контроля:** проверка сообщений.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон РФ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 28.07.2012).
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 (ред. от 06.10.2011).

### Основные источники:

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.
2. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2008. – 200 с.

### Периодические издания:

1. Современные проблемы сервиса и туризма (журнал).
2. Турбизнес (журнал).
3. Горячая линия туризма (журнал).
4. Туринфо (туристская информационная газета).
5. TTG (туристская деловая газета).
6. Туризм: практика, проблемы, перспективы (журнал).
7. Туризм: право и экономика (журнал).
8. Вестник РМАТ (журнал).
9. Вестник Национальной академии туризма (журнал).

### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Сайт Российской гостиничной ассоциации – <http://www.rha.ru>
2. «Турбизнес» – журнал для специалистов туристической отрасли – <http://tourbus.ru>
3. Научная электронная библиотека – доступ к полным текстам периодических изданий по всем направлениям научных дисциплин – <http://elibrary.ru/>
4. Официальный сайт компании «Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей» - <http://www.consultant.ru/>
5. Официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма – <http://www.rostourunion.ru/>

### Интернет-ресурсы:

1. <http://fcior.edu.ru> Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР)
2. <http://window.edu.ru> Единое окно доступа к образовательным ресурсам
3. <http://school-collection.edu.ru> Единая Коллекция цифровых образовательных ресурсов
4. <http://www.ido.edu.ru> Федеральный фонд учебных курсов