

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.04.2024 11:24:18
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Директор



Шилов С.П.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
МДК.02.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. Фонд оценочных средств учебной дисциплины МДК.02.01 «Технология и организация сопровождения туристов» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Гульфия Маратовна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	6
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины МДК02.01 «Технология и организация сопровождения туристов» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины МДК02.01 «Технология и организация сопровождения туристов» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина МДК02.01 «Технология и организация сопровождения туристов» входит в состав профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1-2.6	У1. проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; У2. определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; У3. проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; У4. проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; У5. использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; У6. организовывать движение группы по маршруту; У7. эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; У8. взаимодействовать со службами быстрого реагирования; У9. контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; У10. контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; У11. проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; У12. проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; У13. контролировать наличие туристов; У14. обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;	З1. основы организации туристской деятельности; З2. правила организации туристских поездок, экскурсий; З3. требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; З4. правила проведения инструктажа туристской группы; З5. правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; З6. правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; З7. приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; З8. инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; З9. правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; З10. правила оказания первой медицинской помощи; З11. контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; З12. стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; З13. правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

	<p>У15. оформлять отчёт о туристской поездке;</p> <p>У16. оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов</p>	
--	---	--

2.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	Тема 1. Технология и организация сопровождения туристов ввремя подготовки и осуществления тура	У1-У16, 31, 32, 36 ОК1-ОК9	Выполнение практических заданий, выступление с докладом.
2.	Тема 2. Виды туристского сопровождения	35, У7, 36, 39 ОК1-ОК9	Составление презентации и выступление.
3.	Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Подготовка и выступление с докладами.
4.	Тема 4.Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий Решение кейса
5.	Тема 5.Технология и организация сопровождения туристов путешествующих автотранспортом	У2, У3, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий
6.	Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	У2, У3, У6, У10, У13 32, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Составление презентации и выступление.
7.	Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий
8.	Тема 8. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	У2, У16, У9, У10, У13, 36, 312 ОК1-ОК9	Выступление с докладом.
9.	Тема 9. Обеспечение безопасности туристов на маршруте	У2, У3, У11, У7, У8, У13, У14, 33, 34, 35, 38, 310, 311 ОК1-ОК9 ПК 2.4 ПК 2.2 ПК 2.1	Выполнение практических заданий, выполнение контрольной

			работы, выступление с докладом
10.	Тема 10. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	У2, У6, У10, У13 32, 33, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.4 ПК 2.1	Защита проекта, Выполнение практических заданий,
11.	Тема 11. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	У2, У10, У13 32, 35 ОК1-ОК9 ПК 2.1	Выполнение ситуационных задач, Выполнение практических заданий
12.	Тема 12. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	У2, У9,13, 36, 312 ОК1-ОК9	Выполнение практических заданий
13.	Тема 13. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте	У4, У5, У12, У13 32, 34, 38, 310, 311 ОК1-ОК9 ПК 2.4 ПК 2.2 ПК 2.1	Подготовка сообщения, Выполнение практических заданий
14.	Тема 14. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной	У1, У15, У13 32, 34, 37,311 ОК1-ОК9 ПК2.5 ПК 2.3 ПК 2.1	Выполнение практических заданий
15.	Тема 15. Оформление отчетной документации о туристской поездке	У1, У15, 313 ОК1-ОК9 ПК2.6	Решение ситуационных задач, выполнение практических заданий
16.	Промежуточная аттестация	31-313, У1 -У16, ОК1 - ОК9, ПК2.1-ПК 2.6.	Вопросы для контрольной работы, тестовые задания, вопросы к зачету

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Технология и организация сопровождения туристов вовремя подготовки и осуществления тура	У1-У16, 31, 32, 36 ОК1-ОК9
---	-------------------------------

Вопросы к практическому заданию:

1. Особенности подготовки туров.
2. Реализация туристского продукта.
3. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента выступление с докладом).
4. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ.

Тема 2. Виды туристского сопровождения	35, У7, 36, 39 ОК1-ОК9
--	---------------------------

Темы для презентаций:

1. Технологии сопровождения туристов во время подготовки и проведения тура. Информационное сопровождение в туризме.
2. Документальное сопровождение в туризме.
3. Технологическое (операционное) сопровождение в туризме.
4. Рекламационное сопровождение в туризме.
5. Транспортное обеспечение в туризме.

Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1
---	---

Темы докладов

1. Сопровождение туристов на транспорте.
2. Классификация транспортных услуг по видам перевозки.
3. Средства информирования туриста о транспортных средствах
4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом.
5. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения.
6. Договорная составляющая при бронировании авиабилетов: блоки мест, пулы.
7. Регулярные авиарейсы. Чартеры и их виды.
8. Процедура регистрации пассажиров и багажа в аэропорту.
9. Паспортно-визовые формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.
10. Таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.

Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1
---	---

Вопросы к практическому заданию:

1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом.
2. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов.
3. Туристские поезда и вагоны.
4. Тенденции и перспективы в развитии железнодорожного обслуживания пассажиров в России и за рубежом.

Решение кейса:

Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристкой фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу. Время на выполнение отводится 10 мину. За это время,

студент должен суметь определить потребности (желания) туриста при помощи открытых и закрытых вопросов.

Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов путешествующих автотранспортом	У2, У3, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1
--	---

Вопросы к практическому заданию:

1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом.
2. Особенности организации экскурсионного автобусного обслуживания.
3. Регламент по проведению автобусной турпрограммы.
4. Особенности предоставления услуг во время проведения экскурсионных туров по Золотому Кольцу России.

Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	У2, У3, У6, У10, У13 32, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1
---	---

Темы для презентаций:

1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах.
2. Морские круизы, их виды и регионы распространения.
3. Трансатлантические и кругосветные круизы и особенности их организации.
4. Речные круизы и особенности их организации.
5. Речные круизы за рубежом и в нашей стране.

Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных	У2, У6, У10, У13 32, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.3 ПК 2.1
---	---

Практическое задание:

1. Составьте памятку для туриста «Перечень документов, необходимых в путешествии».
2. Проанализируйте следующую ситуацию и ответьте на вопросы. Турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы. Должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли турфирма солидарную ответственность в этом случае?

Тема 8. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	У2, У16, У9, У10, У13, 36, 312 ОК1-ОК9
---	---

Темы докладов

1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения.
2. Особенности предоставления и ассортимента услуг в гостиницах.
3. Технологический цикл обслуживания в гостиницах.
4. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента во время обслуживания в гостинице.

Тема 9. Обеспечение безопасности туристов на маршруте	У2, У3, У11, У7, У8, У13, У14, 33, 34, 35, 38, 310, 311 ОК1-ОК9 ПК 2.4 ПК 2.2 ПК 2.1
---	---

Вопросы к практическому заданию:

1. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах
2. Виды безопасности на туристских маршрутах: социально-политическая, безопасность туристских центров, личная безопасность туриста в стране (места) пребывания, природная и экологическая безопасность, санитарно-эпидемиологическая безопасность.

Контрольная работа:

Вариант 1

1. Источники риска в туризме.
2. Факторы риска в туризме
3. Специфические виды риска

Вариант 2

1. Субъекты риска в туризме
2. Способы снижения воздействия факторов риска в туризме
3. Понятие о безопасности в туризме

Темы докладов:

1. Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом.
2. Виды страхования туристов.
3. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства.
4. Страхование в системе выездного, въездного и внутреннего туризма.
5. Страхование ответственности туроператоров. От неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг.
6. Страхование коммерческих рисков туристских фирм.

Тема 10. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	У2, У6, У10, У13 32, 33, 35, 39 ОК1-ОК9 ПК 2.4 ПК 2.1
---	---

Проектная работа:

Условия выполнения: команда из 3 человек, готовит проект спортивно-туристского похода с определенной категорией сложности. К этому походу подготавливаются сопровождающие документы. После на занятии команда в течении 5 минут защищает свой проект.

Практическое задание:

Составьте перечень документов для туристского похода с разным уровнем сложности.

Опишите требования к организации различных категорий сложности туристских поездок, спортивно-туристских походов.

Практическому занятию:

Тема №1: Действия гида туристской группы в чрезвычайной ситуации

1. Чрезвычайные ситуации: виды, характеристика практическое занятие.
2. Действия руководителя при возникновении природных ЧС.
3. Действия руководителя при возникновении техногенных ЧС
4. Действия руководителя при возникновении биолого-социальных ЧС
5. Действия руководителя при возникновении военно-политических ЧС

Тема №2: Оказание неотложной медицинской помощи практическое занятие

1. Первая медицинская помощь при неотложных состояниях
2. Основные группы мероприятий при первой медицинской помощи
3. Общие принципы оказания первой медицинской помощи пострадавших при несчастных случаях
4. Выявление признаков жизни и смерти
5. Подготовка к транспортировке
6. Иммобилизация

Тема 11. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	У2, У10, У13 32, 35 ОК1-ОК9 ПК 2.1
--	--

Ситуационные задачи:

1. Семья из трех человек-мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство. Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во Францию.

2. Турист, оплатив пакет услуг, приходит в день поездки (уже после вылета самолета) в тур. фирму и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, т.к. у ребенка, которому 7 лет не было разрешения от второго родителя. Туристическая фирма, по договору не несет ответственности за прохождение паспортного таможенного контроля. Перечень необходимых документов, которые должен был представить родитель при прохождении таможенного контроля для выезда ребенка за границу.

Практическое задание:

Составить (по выбору студента) памятку туриста для детей, подростков и инвалидов.

Составьте памятку «Правила поведения туристов в отеле»

Тема 12. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	У2, У9,13, 36, 312 ОК1-ОК9
---	-------------------------------

Вопросы к практическому заданию

1. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации.
2. Особенности сопровождения туристов при санаторном обслуживании.
3. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления в санаториях.
4. Особенности реализации санаторных путевок населению.
5. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок.

Тема 13. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте	У4, У5, У12, У13 32, 34, 38, 310, 311 ОК1-ОК9 ПК 2.4 ПК 2.2 ПК 2.1
---	--

Тема сообщения на тему:

Приемы эффективного общения, культура речи экскурсовода.

Практическое задание:

Подготовить и провести инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте.

Условия выполнения: Необходимо разработать текст инструктажа на 5 минут и провести с группой (на выбор преподавателя).

Вопросы к практическому занятию:

1. Действия руководителя группы по организации безопасного туризма.
2. Безопасность транспортных средств.
3. Безопасность средств размещения.
4. Безопасность на предприятиях питания и досуга.
5. Безопасность детского туризма.
6. О правилах поведения туристов за рубежом.
7. Составить инструктаж о правилах поведения на маршруте.

Тема 14. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной	У1, У15, У13, 32, 34, 37,311 ОК1-ОК9 ПК2.5 ПК 2.3 ПК 2.1
---	---

Практические задания:

1. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.
2. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции, защищающие права туристов? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?
3. Подготовить виртуальный вебинар ориентированный на потребителя. Страны: Греция, Испания, Норвегия, Италия, Швеция, Австрия, Португалия, о.Тенерифе, Доминикана, Кипр, Тунис, Мальдивы, Марокко, Китай, Крым, Анапа, Шира, Карелия, Атай, Мексика, Куба, Сочи, Калининград, Финляндия. Требования к работе: работа должна быть оформлена в виде презентации, количество слайдов 12-15, продолжительность рассказа 5-7 мин. В работе должны быть отражены: сведения о курорте, как можно добраться до страны, благоприятное время для поездки, характерный вид туризма для данной страны, рекомендуемые объекты размещения, что можно посмотреть, валюта, чем знаменита данная страна.

Тема 15. Оформление отчетной документации о туристской поездке	У1, У15, 313 ОК1-ОК9 ПК2.6
--	----------------------------------

Ситуационные задачи:

1. Заполните анкету на визу в Италию и укажите места подписи анкеты: Клиент Смирнов Иван Петрович 12.08.1978 г.р. паспорт ОЗП 42 0812365 выдан 01.06.2012 действителен до 01.06.2022 отделом УФМС 70009. Паспорт РФ 6902 112354 выдан Октябрьским РОВД г.Томска. Разведен. Страна рождения г. Кемерово. Проживает по адресу: г.Томск, ул. Смирнова 46 кв.22, дом. Тел: 789238, сот: 89523338732. Работает ООО «Северный Ветер» инженером. Адрес фирмы г.Томск, пер. Сокко 12/2 оф. 25. Тел. 525332. Цель поездки туристическая, период поездки с 02.12.14 по 10.12.2014. Отец: Смирнов Петр Владимирович, Мать Смирнова Татьяна Ивановна. Поездка в первые.
2. Проконсультируйте туриста по необходимому пакету документов на визу в страны ЕС. Проверьте документы у туриста.
3. Начинаящая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета. Ошибки в действиях туристской фирмы.

4. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т. е. равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Практическое задание:

Составить отчет руководителя туристской группы о прохождении маршрута (маршрут выбирает студент).

Заполнение технологической картой.

Промежуточная аттестация	31-313, У1 -У16, ОК1 - ОК9, ПК2.1-ПК 2.6.
--------------------------	---

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

1. Назовите источники опасности в процессе оказания туристских услуг.
2. Охарактеризуйте специфические риски в процессе оказания туристских услуг.

Вариант 2

1. Назовите виды риска в туризме.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска травмоопасности при совершении путешествий.

Вариант 1

1. Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска пожароопасности при совершении путешествий.

Вариант 3

1. Механизм выплаты страховой суммы при сервисном и компенсационном страховании.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска биологической опасности при совершении путешествий.

Вариант 4

1. Виды страхования в туризме
2. Охарактеризуйте способы снижения риска гидрометеорологической опасности при совершении путешествий.

Вариант 5

1. Особенности страхования туристов в зарубежной поездке.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска радиоактивной опасности при совершении путешествий.

Вариант 6

1. Правила перевозки детей автомобильным транспортом.
2. Охарактеризуйте способы снижения риска психофизиологической опасности при совершении путешествий.

Вариант 7

1. Субъекты, обеспечивающие безопасность туристов.
2. Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).

Вариант 8

1. Правила обеспечения туристов при перевозке автомобильным транспортом.
2. Требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов).

Вариант 9

1. Принципы формирования медицинской аптечки туристов.
2. Обязанности туристов по обеспечению личной безопасности при совершении путешествий.

Вариант 10

1. Правила обеспечения безопасности туристов при перевозке морским и водным транспортом.
2. Особенности обеспечения безопасности туристов, путешествующих по внутренним туристским маршрутам.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Вставьте ключевые слова.

Слово «туризм» происходит от французского *tour* /прогулка, поездка/ и означает ... в свободное время, один из видов активного

2. Вставьте ключевые слова.

Любое лицо, въезжающее в какую-нибудь страну для работы, оплачиваемой из источника в этой стране, считается ... , а не туристом этой страны.

3. Дайте определение понятия «экскурсант».

4. Докончите предложение.

Туризм, связанный с посещением и использованием с целью отдыха и оздоровления природных объектов: морей, рек, озер, называется

5. Дайте характеристику лечебно-оздоровительного туризма.

6. Назовите виды спортивного туризма.

7. Вставьте ключевые слова.

В групповых турах программа сформирована заранее и может изменяться только за счет приобретения ... услуг при сохранении общего времени пребывания на

8. Продолжите предложение.

Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных

9. Дайте определение безопасности в туризме.

10. Дайте определение технологической карты туристского путешествия.

11. Докончите предложение.

Руководитель туристской группы отвечает за дисциплину, порядок, технику безопасности на

12. Опишите алгоритм действий руководителя туристской группы при обслуживании туристов на автобусном маршруте.

13. Ответьте, кто несет ответственность за подготовленность персонала турфирмы к действиям в чрезвычайных ситуациях /стихийные бедствия, захват заложников и т. д. /

14. Выберите правильный ответ.

Отправляясь в путешествие, турист обязан запастись лекарствами, которыми он обычно пользуется, и средствами первой помощи.

Ответ: да, нет.

15. Назовите документ, который по возвращении из поездки руководитель туристской группы представляет руководству турфирмы.

16. Вставьте ключевые слова.

Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, должны соответствовать ..., установленным действующей нормативной ... на эти виды снаряжения.

17. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... /стихийных бедствиях, пожарах и других/, включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

18. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями правил пожарной ... и других утвержденных нормативных

19. Докончите предложение.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на

20. Определите вид услуг по описанию:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода;
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ... путешествие, ... отдыха.
2. ... мигрантом.
3. ...- это лицо, посещающее страну временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране временного пребывания и использующее услуги экскурсовода.
4. ... рекреационным.
5. Он ориентирован на использование природных лечебных ресурсов и физиотерапевтических ресурсов факторов, применяемых с целью улучшения состояния здоровья.
6. ... пешеходный, водный, горный, лыжный, велосипедный, автомобильный, мотоциклетный, подземный, парусный и др.
7. .. дополнительных, ... маршруте.
8. ... ситуациях.
9. ...- личная безопасность туристов, сохранность их имущества и нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.
10. – технологический документ, определяющий содержание программы и условий обслуживания туристов на конкретном маршруте.
11. ... протяжении всего путешествия.
12. Руководитель туристской группы обязан:
 - убедиться, что автобус по техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает установленным требованиям;
 - разъяснить водителю путь следования и уточнить его особенности (например, при ремонте дороги, автомобильных заторах и др.);
 - представить туристам водителя.
13. Руководитель турфирмы.
14. Да.
15. Отчет о достоинствах и недостатках тура и предложения по улучшению качества туристских услуг.
- 16... требованиям, ... документацией.
17. Ситуациях, ... управления.
18. ... безопасности, ... документов.
19. ... руководителя туристской организации.
20. – экскурсионные.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Вставьте ключевые слова.

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

2. Закончите предложение.

Человек, путешествующий в другое место в пределах одной страны или в другую страну для осуществления деятельности, оплачиваемой из источника в этом месте, не считается

....

3. Вставьте ключевые слова.

Гиды - это профессионально подготовленные лица, осуществляющие деятельность по ознакомлению ... с объектами показа в стране или месте ... пребывания.

4. Дайте определение выездного туризма.

5. Дайте характеристику лечебно - оздоровительного туризма.

6. Охарактеризуйте деловой туризм.

7. Вставьте ключевые слова.

Безопасность туризма - безопасность туристов /экскурсантов/, сохранность их имущества, а также нанесение ... при совершении путешествий ... среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

8. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... /стихийных бедствиях, пожарах и других/, включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

9. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями правил пожарной ... и других утвержденных нормативных

....

10. Дайте определение понятия «Портфель экскурсовода»

11. Вставьте ключевые слова.

Руководитель, сопровождающий туристов в зарубежном туре, должен знать особенности ..., ... и валютного регулирования туристской деятельности

12. Закончите предложение.

Подготовка к походу включает проведение обязательного медицинского освидетельствования всех участников, инструктаж по технике безопасности на маршруте и оказанию

13. Вставьте ключевые слова.

Туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об ..., с которыми они могут встретиться при совершении путешествий и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение ... туристов.

14. Выберите правильный ответ.

Гид должен иметь навыки поведения в экстремальных ситуациях /кража имущества туристов, поломка или авария автобуса, пропажа туриста, отсутствие связи с группой, несчастный случай, травма, стихийное бедствие и т. д. /.

Ответ: да, нет.

15. Опишите проблемы, с которыми может столкнуться сопровождающий туристскую группу в поездке.

16. Вставьте ключевые слова. В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

17. Закончите предложение.

Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных

18. Закончите предложение.

Руководитель туристской группы отвечает за дисциплину, порядок, технику безопасности на

19. Вставьте ключевые слова

Оценку и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг осуществляют с помощью ... и ... методов.

20. Вставьте ключевые слова.

При категорировании ... в первую очередь учитываются такие препятствия, которые дают туристам технический опыт, необходимый для безопасного прохождения последующих...

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ...явлением, ... жизнь.
2. ... туристом
3. ...экскурсантов, ... временного.
4. Путешествие жителей страны в другую страну.
5. Он ориентирован на использование природных лечебных ресурсов и физиотерапевтических ресурсов факторов, применяемых с целью улучшения состояния здоровья.
6. ...предполагает поездки на конференции, симпозиумы, переговоры, на языковые курсы; имеют экскурсионную или оздоровительную программу.
- 7.... Ущерба, ... окружающей.
- 8.... Ситуациях, ... управления.
9. ... безопасности, ... документов.
10. – комплект информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе экскурсии.
11. визового, таможенного.
12.первой медицинской помощи.
13. ... опасностях, ... безопасности.
14. Да.
15. Возникновение несовместимых характеров, интересов отдельных членов группы и глубокий внутригрупповой конфликт; опозданию туристов, задерживающих автобус из-за собственной непунктуальности, чрезмерное употребление алкоголя некоторыми туристами; перебранка при попытке занять в автобусе лучшие места.
16. ... ситуациях, ... управления.
17. ... ситуациях.
18. ... протяжении всего путешествия.
19. ... экспертного и социологического
- 20.... маршрутов, ... маршрутов.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Вставьте ключевые слова.

Туризм по праву считается одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамично развивающихся отраслей..., являясь активным источником поступлений ... средств.

2. Вставьте ключевые слова.

Туризм – это временные ... граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места... в лечебно – оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно- спортивных, деловых, религиозных или иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране временного пребывания.

3. Дайте определение въездного туризма.

4. Найдите ошибку.

Познавательная функция туризма связана с получением дохода от туристской деятельности, пребыванием туристов в месте назначения, а также с перераспределением финансовых средств между регионами в соответствии с туристскими потоками.

5. Дайте определение приключенческого туризма.

6. Назовите три этапа выполнения маршрута.

7. Вставьте ключевые слова.

Эксплуатацию объектов обслуживания туристов необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями пожарной ... и других утвержденных нормативных

8. Вставьте ключевые слова.

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

9. Дайте определение технологической карты экскурсии.

10. Вставьте ключевые слова.

Разработка трасс походов должна осуществляться по территориям с благоприятными природными условиями, отвечающими экологическим и санитарно-... нормам и требованиям, установленным в действующей нормативной документации (ССБТ, стандартам в области охраны природы), а также с учетом реальных возможностей развития конкретного вида

11. Найдите ошибку.

Руководитель туристской группы должен постоянно следить за своим внешним видом, за внешним видом туристов, служить примером корректного обращения как с туристами, так и с обслуживающим персоналом гостиниц, предприятий питания, транспорта.

12. Вставьте ключевые слова.

Инструктор проводит беседу о предстоящем походе, акцентирует внимание на особенностях ..., естественных препятствиях, опасных местах, разъясняет важность строгого соблюдения ..., правил поведения, режима бодрствования и отдыха.

13. Выберите правильный ответ.

Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Ответ: да, нет.

14. Вставьте ключевые слова.

Ответственность страховой фирмы по договору страхования начинается с момента объявления ... в пассажирский поезд и заканчивается в момент ухода на станцию назначения, но не более, чем в течение ... часа после прибытия пассажирского поезда.

15. Назовите 4 качества, которыми должен обладать руководитель туристской группы.

16. Дайте определение туристского маршрута.

17. Вставьте ключевые слова.

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

18. Докончите предложение.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на

19. Определите вид услуг по описанию:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода;
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

20. Вставьте ключевые слова.

Активный отдых в природных условиях способствует быстрому сил и работоспособности, хорошо укрепляет ..., тренирует и закаляет организм человека

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ... экономики, ...финансовых.
2. ...выезды, ... жительство.
3. Путешествие по стране лиц, не проживающих в ней постоянно.
4. Это экономическая функция.
5. Это получение туристами новых ярких и неожиданных впечатлений, подчас трудно прогнозируемых, но всегда четко проработанных организаторами. В том числе в плане техники безопасности.
6. Подготовительный, маршрутный, заключительный.
- 7.... Безопасности, ... документов.
8. ... жизни, здоровья, ... ситуациях.
9. – технологический документ, определяющий логическую последовательность осмотра достопримечательных объектов на маршруте.
10. ... гигиеническим, ...туризма.
11. ... за внешним видом туристов.
12. ...маршрута, ... дисциплины.
13. да.
14. ... посадки, ...одного.
15. Коммуникабельность, доброжелательность, сдержанность, тактичность.
16. предварительно намеченный путь туристского похода (экскурсии, путешествия), характеризующийся определенным порядком перемещения туристов по географическим точкам.
17. ... гигиеническими, ...правилами.
18. ... руководителя туристской организации.
- 19.- экскурсионные.
20. ... восстановлению, ... здоровья... .

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1.Вставьте ключевые слова.

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

2. Вставьте ключевые слова.

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

3. Дайте определение внутреннего туризма.

4. Найдите ошибку.

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

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

6. Вставьте ключевые слова.

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

7. Вставьте ключевые слова.

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

8. Дайте определение туристского маршрута.

9. Вставьте ключевые слова.

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

10. Вставьте ключевые слова.

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

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

12. Вставьте ключевые слова.

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

13. Выберите правильный ответ.

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

Ответ: да, нет.

14. Вставьте ключевые слова.

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

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

16. Вставьте ключевые слова.

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

17. Вставьте ключевые слова.

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

18. Закончите предложение.

Человек, путешествующий в другое место в пределах одной страны или в другую страну для осуществления деятельности, оплачиваемой из источника в этом месте, не считается

19. Вставьте ключевые слова.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ... (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами ..., участвующими в спасательных работах.

20. Определите название трассы передвижения туриста по описанию .

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

ОТВЕТЫ НА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. ... мотивации, ... путешествиях.
2. ... страну, ... дохода.
3. Путешествия в пределах страны лиц, постоянно проживающих в этой стране.
4. Это познавательная и просветительская функция.
5. Подготовительный.
6. ... основными, ... дополнительной.
7. ... санитарно- гигиеническими , ... правилами.
8. - предварительно намеченный путь туристского похода (экскурсии, путешествия), характеризующийся определенным порядком перемещения туристов по географическим точкам.
9. Руководителю, туристов /клиентов/.
10. ... представление, ... маршрута.
11. Длительная задержка вылета может привести к отказу туристов от полета. Руководителю группы следует сообщить об этом своей турфирме, а у дежурного по аэровокзалу или диспетчера по транзиту поставить на авиабилетах отметку следующего содержания: «Невылет по метеоусловиям, места сданы, пересчет без удержания». Эта запись с указанием числа и времени заверяется подписью должностного лица и печатью.
12. ... гигиеническими, ... правилами.
13. Да.
14. ... страхового, ... наступления.
15. Для обеспечения безопасности похода.
16. ... жизни, здоровья, ... ситуациях.
17. ... жизни, здоровья, ... ситуациях.
18. туристом.
19. ... ситуациях, ... управления.
20. Маршрут.

Вопросы к зачету:

1. Понятие, сущность и особенности туристского рынка.
2. Развитие индустрии гостеприимства.
3. Социально-экономические условия развития въездного и выездного туризма.
4. Роль въездного и выездного туризма.
5. Въезд иностранных граждан в Российскую Федерацию.
6. Выезд граждан Российской Федерации за рубеж
7. Проблемы и перспективы развития туризма в России.
8. Место России в международном туризме. Основные показатели развития туризма в России.
9. Положение об организации и проведению туристских походов экспедиций и экскурсий.
10. Правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных автобусных туров.

11. Порядок организации, реализации и осуществления автобусных экскурсионных туров, специфику данных туров, основные обязанности и ответственность туроператоров, турагентов и туристов
12. Особенности обучения некоторых категорий актива.
13. Ознакомление инструктора с учебной группой. Топография туриста.
14. Рекреационно-оздоровительные походы: требования к маршруту и порядок организации. Понятие «поход».
15. Классификация туристских походов.
16. Организация и подготовка походов (массового многодневного, учебного или спортивного).
17. Схема последовательности этапов организации и подготовки похода с разделением на три основных направления.
18. Нормативные требования по технической сложности, предъявляемые к походам различных категорий сложности
19. Маршрутная документация для проведения спортивно-туристического похода
20. Правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и отчет о проведении спортивного похода.
21. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
22. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании
23. Порядок проведения инструктажа о соблюдении правил туристской группы
24. Требования перед проведением туристского похода, экскурсии.
25. Требования во время проведения туристского похода, экскурсии, экспедиции.
26. Организация туристских походов и обеспечение безопасности туристов при их проведении.
27. Требования предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов.
28. Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе.
29. Основные правила безопасности при движении
30. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов.
31. Инструкция туристских походов, экспедиций и экскурсий с учащимися, воспитанниками и студентами Российской Федерации
32. Общие положения. Права и обязанности сторон
33. Документы, регламентирующие деятельность по обеспечению безопасности при проведении туристско-краеведческих мероприятий
34. Правовое обеспечение перевозок воздушным транспортом. Документационное обеспечение автобусных туров. Паспорт туристского автобусного маршрута.
35. Городской транспорт и его опасности. Железнодорожный транспорт и его опасности. Воздушный транспорт и его опасности.
36. Авиаперевозки. Железнодорожный транспорт. Автобусные туры. Водные перемещения.
37. Специфика работы руководителя туристской группы на различных транспортных туристских маршрутах.

Примерная тематика курсовой работы

1. Контроль и оценка качества услуг на туристском предприятии.
2. Контроль качества предоставляемых туристу услуг: значение, приемы, особенности.

3. Организация сопровождения туристов в Грецию.
4. Организация сопровождения туристов в образовательном туре.
5. Организация сопровождения туристов в Англию.
6. Культура профессионального и делового общения в туризме.
7. Мировой и отечественный опыт организации анимационной деятельности. Организация досуга в гостиницах и туристских комплексах.
8. Организация досуга туристов: анимация в менеджменте обслуживания туристов.
9. Организация досуга туристов: игра как разновидность развлечений и организация игр для туристов.
10. Организация досуга туристов: клуб как коллективная форма организации досуга.
11. Организация досуга туристов: массовые виды индустрии досуга. Организация досуга туристов: музеи и музейное дело.
12. Организация сопровождения туристов в Японию.
13. Организация сопровождения туристов в Австрию.
14. Организация досуга туристов: парки как сегмент индустрии.
15. Организация сопровождения туристов в Германию.
16. Организация сопровождения туристов в Израиль.
17. Организация досуга туристов: театры и киноконцертные залы.
18. Организация, подготовка и проведение туристских походов.
19. Особенности контроля качества услуги размещения и питания.
20. Особенности организации движения группы на маршруте (на примере). Особенности проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут в зависимости от вида транспорта.
21. Организация сопровождения туристов в Финляндию.
22. Организация сопровождения туристов в Мексику.
23. Оформление и проверка документации строгой отчетности, необходимой для выхода группы на маршрут.
24. Оформление отчета о туристской поездке: структура, содержание, правила и рекомендации по оформлению.
25. Понятие и роль инструктажа туристов на русском и иностранном языках с учетом специфики вида туристского путешествия.
26. Правила и техника обращения в чрезвычайных ситуациях в соответствующие службы.
27. Правила оказания первой медицинской помощи туристу.
28. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах (на примере).
29. Организация сопровождения туристов в Ямайку.
30. Организация сопровождения туристов в Канаду.
31. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта: сущность, структура, особенности.
32. Правила проведения инструктажа туристской группы (на примере).
33. Правила техники безопасности во время турпохода.
34. Организация сопровождения туристов в Испанию.
35. Организация сопровождения туристов в ОАЭ.
36. Принятие решений при чрезвычайных ситуациях.
37. Проблемы и перспективы организации туристской деятельности. Организация сопровождения туристов в Австралию.
38. Организация сопровождения туристов в Марокко.
39. Развитие семейного туризма в РФ.
40. Организация сопровождения туристов в Италию.
41. Организация сопровождения туристов в Шотландию.
42. Разработка правил организации туристских поездок, экскурсий. Рекреационный бизнес и индустрия досуга.

43. Роль и значение служб быстрого реагирования в туристической индустрии.
44. Специфика контроля качества экскурсионных и сопутствующих услуг, оказываемых туристам.
45. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности во время экскурсии.
46. Организация сопровождения туристов в горнолыжном туре.
47. Организация сопровождения туристов в Таиланд.
48. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности на автобусных турах.
49. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности на горнолыжном курорте.
50. Организация сопровождения туристов в деловом туре.
51. Специфика стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Спортивный туризм в РФ.
52. Организация сопровождения туристов в Корею.
53. Способы контроля качества туристской услуги.
54. Способы контроля наличия туристов на туристском маршруте.
55. Способы определения особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста (на примере маршрута).
56. Организация сопровождения туристов в познавательном туре.
57. Организация сопровождения туристов в пляжном туре.
58. Стандарты и способы оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов.
59. Технология проведения инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках. Требования, предъявляемые к организации спортивно-туристских походов различной категории сложности.
60. Формирование культуры профессионального общения в туристической индустрии. Экстремальные ситуации в туризме: меры предотвращения и способы снижения рисков.
61. Организация сопровождения туристов в лечебно-оздоровительном туре. Организация сопровождения туристов в паломническом туре.
62. Этапы проведения инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей.

Критерии оценки знаний и умений студентов

Отлично – студент владеет знаниями в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает; самостоятельно в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивает при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать учебный материал, выделять в нем главное, устанавливать причинно-следственные связи; четко формулирует ответы, решает ситуационные задачи; увязывает теоретические аспекты с практическими задачами организации турагентской деятельности.

Хорошо – студент владеет знаниями почти в полном объеме программы /имеются пробелы знаний в некоторых, особенно сложных разделах/; самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи.

«Удовлетворительно» - студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом методов исследований.

«Неудовлетворительно» - студент не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.