

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.13 Технология обслуживания иностранных туристов в мегаполисах
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат педагогических наук, доцент Баранов А. С.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование системы знаний об обслуживании туристов в мегаполисах и умений применять полученные знания в профессиональной деятельности в туристской индустрии.

Задачи дисциплины:

- сформировать систему теоретических знаний об обслуживании туристов в мегаполисах;
- сформировать представление о методах историко-культурного и музеологического познания и применения их в туристской деятельности;
- сформировать навыки анализа проблемных ситуаций в организации обслуживания туристов в мегаполисах, умения практиковать меры по их предупреждению и преодолению;
- выработать умение оценивать удовлетворенность потребителей услугами туристской индустрии.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-2.1 Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-2.2 Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	
	ПК-2.3 Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает особенности организации экскурсионного обслуживания в мегаполисе
ПК-2.2. Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Умеет организовывать продажу экскурсий
ПК-2.3. Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Владеет технологией взаимодействия с разнопрофильными музеями по организации экскурсионных программ, в том числе и на международном уровне.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
1	Введение. Структура, основные вопросы терминологии	ПК-2	ПК-2.1 Тестирование №1 (10)	ПК-2.2 Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	ПК-2.3 Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3
2	Особенности организации туристской деятельности в музеях	ПК-2	Тестирование №1 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе.	ПК-2	Тестирование №2 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
4	Особенности проведения мероприятий на объектах культурно-развлекательного профиля. Заключение	ПК-2	Тестирование №2 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p>Тема 1: Введение. Структура, основные вопросы терминологии Структура и задачи курса. Основные направления изучения дисциплины. Терминология. Источниковедение. Практические занятия/самостоятельная работа: Введение. Структура, основные вопросы терминологии. Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 2: Особенности организации туристской деятельности в музеях Структурные подразделения музея, обслуживающие туристов. Специфика обслуживания туристов в разно-профильных музеях и музеях-заповедниках. Современные методы работы. Научно-исследовательская деятельность в музее и использование её в туризме. Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности организации туристской деятельности в музеях Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 3: Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе. Особенности организации экскурсионного обслуживания в мегаполисе. Особенности проведения экскурсий для различных групп населения. Особенности проведения пешеходных и транспортных экскурсий. Методика оформления экскурсионной документации. Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 4: Особенности проведения мероприятий на объектах культурно-развлекательного профиля. Заключение Понятие «нематериальные объекты культуры». Анализ включения объектов культурно-развлекательного профиля (театры, концертные залы, цирк и пр.) в программы туристских фирм мегаполиса. Заключение. Рекомендации по дальнейшему изучению темы и подготовки к экзамену. Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности проведения мероприятий на объектах культурно-развлекательного профиля. Заключение. Лабораторная работа: -</p>	
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>	

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	65	65
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	65	65

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Контроль самостоятельной работы (КСР)	7	7
Контактная работа (КоР)	43	43
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Введение. Структура, основные вопросы терминологии	7	4	4	0	16	4
2	Особенности организации туристской деятельности в музеях	7	6	6	0	16	6
3	Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе.	7	4	4	0	17	4
4	Особенности проведения мероприятий на объектах культурно-развлекательного профиля. Заключение	7	4	4	0	16	4
Итого:			18	18	0	65	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Введение. Структура, основные вопросы терминологии	8	2	0	0	23	4
2	Особенности организации туристской деятельности в музеях	8	0	2	0	23	6
3	Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе.	8	2	0	0	23	4
4	Особенности проведения мероприятий на объектах культурно-развлекательного профиля. Заключение	8	0	2	0	22	4
Итого:			4	4	0	91	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Игнатьева И. Ф. - Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения (г. Санкт-Петербург); Российский государственный педагогический университет имени А.И. Герцена (Герценовский университет) (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 392 с. - ISBN 978-5-534-13873-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoj-deyatelnosti-490605>

2. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

3. СТРАНОВЕДЕНИЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Севастьянов Д. В. - Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург); Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 317 с. - ISBN 978-5-534-08873-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/stranovedenie-i-mezhdunarodnyy-turizm-494196>

Дополнительная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-492676>

2. БЕЗОПАСНЫЙ ОТДЫХ И ТУРИЗМ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Отв. ред. Суворова Г. М. - Ярославский государственный педагогический университет имени К.Д. Ушинского (г. Ярославль), 2022 г. - 195 с. - ISBN 978-5-534-11091-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/bezopasnyy-otdyh-i-turizm-491461>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. Учебник и практикум для вузов / Жираткова Ж. В., Рассохина Т. В., Очилова Х. Ф. - Российская международная академия туризма (г. Химки), 2022 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-12370-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-496051>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Langinfo.ru: языкознание [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.langinfo.ru>. - Текст: электронный
9. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный
10. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный
11. Живая карта: все о туризме, отдыхе и путешествиях [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.2t.ru>. - Текст: электронный
12. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный
13. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный
14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
15. Министерство иностранных дел Российской Федерации (МИД России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.mid.ru>. - Текст: электронный
16. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением
2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением
3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-

образовательному порталу Университета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета umeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Тестирование №1

Задание 1.

Документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия - это:

А) Программа путешествия;

В) Туристская путевка;

С) Туристский ваучер.

Д) Памятка туристу.

Задание 2.

Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов - переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия - это:

А) Туристское предложение;

В) Тур;

С) Экскурсия.

Д) Все ответы верны.

Задание 3.

Что при проектировании туристского путешествия имеет значение проектировочного модуля:

А) Услуга;

В) Маршрут;

С) Тур.

Д) Стоимость тура.

Задание 4.

Перечень услуг, достопримечательных объектов и досуговых событий, предоставляемых туристам в определенной последовательности, времени, месте и условиях обслуживания - это:

А) Проект тура;

В) План туристского путешествия;

С) Программа обслуживания туристов.

Д) Все ответы верны.

Задание 5.

Документацию на спроектированные туристские услуги и процессы обслуживания туристов утверждает туристского предприятия по согласованию с заказчиком:

А) Руководитель;

В) Бухгалтер;

С) Топ-менеджер.

Д) Перевозчик.

Задание 6.

Изменение проекта туристской услуги допускается только в обоснованных случаях по согласованию с и утверждается руководителем туристского предприятия:

А) Заказчиком;

В) Вышестоящим руководством;

С) Со специально созданной комиссией.

Д) Все ответы верны.

Задание 7.

Основой разработки туристской программы является:

А) Главная цель путешествия;

В) Контингент, на который ориентирована программа;

С) География путешествия;

Д) Продолжительность путешествия.

Задание 8.

В основу деления туризма на активный и пассивный положены:

А) Используемые средства передвижения и активность туриста в процессе путешествия;

В) Платёжеспособность контингента, на который ориентирована программа;

С) Главная цель путешествия и география путешествия;

Д) Продолжительность путешествия возраст туриста.

Задание 9.

Современный туроперейтинг в своей технологии не должен учитывать такую установку, как:

- А) Получение максимальной прибыли;
- В) Гарантия нормативно заданного объема услуг;
- С) Учет индивидуальных потребностей каждого туриста;
- Д) Активная и содержательная деятельность туриста.

Задание 10.

Для рекомендуется включать в анимационные программы такие мероприятия, как светские салоны, конкурсы (красоты, юмора, песен), литературные гостиные и творческие вечера, банкеты, презентации:

- А) Молодежи;
- В) Людей среднего возраста;
- С) Пожилых людей.
- Д) Детей.

Задание 11.

Какое обеспечение деятельности должны иметь все ТО, зарегистрированные на территории РФ:

- А) Финансовое;
- В) Информационное;
- С) Интеллектуальное.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 12.

Сведения о ТО, имеющем финансовое обеспечение, вносятся в:

- А) Регистрационный журнал;
- В) Государственный реестр туроператоров;
- С) Единый федеральный реестр туроператоров.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 13.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в форме между ТО и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных законом, между ТА и туристом и (или) иным заказчиком:

- А) Устной;
- В) Письменной;
- С) Произвольной.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 14.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта не относятся:

- А) Общая цена туристского продукта в рублях;
- В) Права, обязанности и ответственность сторон;
- С) Условия изменения и расторжения договора;
- Д) Членство в общественных туристских организациях.

Задание 15.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком ТО в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение дней со дня получения претензий:

- А) 10;
- В) 20;
- С) 30.
- Д) 40.

Задание 16.

Услугами каких лиц обязаны пользоваться ТО, ТА, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением

туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие):

- A) Турлидеров;
- B) Инструкторов-проводников;
- C) Гидов-переводчиков.
- D) Любое из перечисленных.

Задание 17.

Не позднее скольких календарных дней после дня получения требования с приложением всех необходимых документов страховщик или гарант обязан удовлетворить требование туриста и (или) иного заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности ТО или об уплате денежной суммы по банковской гарантии:

- A) 30;
- B) 20;
- C) 10.
- D) 40.

Задание 18.

Основным условием осуществления деятельности по продвижению и реализации турагентом туристского продукта, сформированного туроператором, является:

- A) Лицензия на турагентскую деятельность;
- B) Финансовое обеспечение;
- C) Договор между ТА и ТО.
- D) ЕГРП.

Задание 19.

Как называется договор, подтверждающий сделку туриста с туроператором/турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг:

- A) На предоставление комплексной туристской услуги;
- B) Агентский;
- C) На реализацию туристского продукта;
- D) О сотрудничестве.

Задание 20.

В течение скольких дней с даты окончания действия договора туристом к туроператору предъявляются претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта:

- A) 5;
- B) 10;
- C) 20.
- D) 30.

Тестирование №2

Задание 1.

Основой разработки туристской программы является:

- A) Главная цель путешествия;
- B) Контингент, на который ориентирована программа;
- C) География путешествия;
- D) Продолжительность путешествия.

Задание 2.

В основу деления туризма на активный и пассивный положены:

- A) Используемые средства передвижения и активность туриста в процессе путешествия;
- B) Платёжеспособность контингента, на который ориентирована программа;
- C) Главная цель путешествия и география путешествия;

Д) Продолжительность путешествия возраст туриста.

Задание 3.

Современный туроперейтинг в своей технологии не должен учитывать такую установку, как:

- А) Получение максимальной прибыли;
- В) Гарантия нормативно заданного объема услуг;
- С) Учет индивидуальных потребностей каждого туриста;
- Д) Активная и содержательная деятельность туриста.

Задание 4.

Для рекомендуется включать в анимационные программы такие мероприятия, как светские салоны, конкурсы (красоты, юмора, песен), литературные гостиные и творческие вечера, банкеты, презентации:

- А) Молодежи;
- В) Людей среднего возраста;
- С) Пожилых людей.
- Д) Семей.

Задание 5.

Для модели специалиста зрелищно-развлекательной туранимации характерны такие личностные качества, как:

- А) Находчивость, наблюдательность, качества прирожденного лидера;
- В) Коммуникабельность, артистизм, эмоциональность;
- С) Память, эстетический вкус, интеллект.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 6.

Туристские формальности обычно группируются следующим образом:

- А) Финансовое обеспечение, сертификация, стандарты обслуживания;
- В) Сертификация, валютный контроль, таможенные правила, ОЗП, визы;
- А) Медицинские, таможенные, валютный контроль, ОЗП, визы.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 7.

Несовершеннолетний турист, родители которого разведены и выезжающий за границу, должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие:

- А) Матери;
- В) Отца;
- С) Одного из родителей.
- Д) Любое из перечисленных.

Задание 8.

Ребенок может иметь с самого рождения свой загранпаспорт, в котором начиная с летнего возраста фотография обязательна:

- А) 3;
- В) 6;
- С) 9.
- Д) 7.

Задание 9.

В случае, если дата возвращения оказывается позже даты действия паспорта, турист:

- А) Снимается с рейса;
- В) Платит штраф;
- С) В срочном порядке продлевает срок действия паспорта.
- Д) Все из перечисленных.

Задание 10.

Оформление нового загранпаспорта без изъятия ранее выданного, если срок действия паспорта не истек, то:

- А) Допускается;
- В) Не принципиально;
- С) Не допускается.
- Д) Преследуется по закону

Задание 11.

Инклюзив-тур - это:

- А) Продажная стоимость группового или индивидуального тура равна стоимости его элементов
- В) Продажная стоимость группового или индивидуального тура равна неразделенному на элементы товару
- С) Индивидуальный тур
- Д) Все из вышеперечисленных.

Задание 12.

Шенгенская виза выдается сроком на:

- А) 15 дней
- В) Запрашиваемый срок
- С) Сроком до 3-х месяцев
- Д) 21 день.

Задание 13.

Лицензия в туризме – это:

- А) право работать на туристском рынке
- В) безопасность в туризме
- С) документ, подтверждающий факт оказания услуг в туризме
- Д) все из вышеперечисленных.

Задание 14.

От какого количества человек при покупке билетов на самолет турфирма может рассчитывать на групповые скидки

- А) от 6 человек
- В) от 10 человек
- С) от 15 человек
- Д) от 12 человек.

Задание 15.

Что такое ваучер:

- А) обменный ордер
- В) проспект
- С) буклет
- Д) Документ.

Задание 16.

Что такое виза:

- А) разрешение милиции на выезд
- В) разрешение консульства страны въезда
- С) разрешение МИДа на въезд в страну
- Д) Все из вышеперечисленных.

Задание 17.

Зеленый коридор – это:

- А) коридор на границе выкрашенный в зеленый цвет
- В) проход на границе без декларирования недозволенных вложений
- С) проход на границе без виз
- Д) Все из вышеперечисленных.

Задание 18.

ISIC – это:

- А) студенческий билет
 В) международный студенческий билет
 С) международный преподавательский билет
 D) преподавательский билет.

Задание 19.

Шведский стол – это:

- А) стол в Швеции
 В) система питания
 С) система питания самообслуживанием
 D) Любая мебель из ИКЕА.

Задание 20.

Российская организация, полноправный член ВТО, на сегодняшний день занимающаяся созданием в России цивилизованного туристского рынка, поддержкой развития туризма в России и субъектах Федерации - это:

- А) РСТ;
 В) РАТА;
 С) СЗРО РСТ;
 D) РГА.

Ключи ответов

ВАРИАНТ № 1

Номер задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Вариант ответа	A	B	C	C	A	A	A	A	A	B	A	C	B	D	A	B	A	C	C	C

ВАРИАНТ № 2

Номер задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Вариант ответа	A	A	A	B	B	C	C	B	A	C	A	B	A	B	A	C	B	B	C	A

Коллоквиум / Проект №1

Актуальный образ игротехника как работника сферы обслуживания

Задание. Перед вами стоит задача создать идеальный актуальный образ игротехника.

Ознакомившись с предложенной ниже формой, отметьте характеристики, наиболее полезные, по вашему мнению, для принятия правильного решения с учётом деятельности, на которую вы отбираете специалиста.

Инструкция: Ваша задача – индивидуально каждому играющему проранжировать перечисленные ниже 20 характеристик. Критерием для оценки качеств и способностей является их значение для игротехнической деятельности. Качество или способность №1, №2 и т.д. являются *наименее* важными, низкий рейтинг; № 20 – самый *высокий* рейтинг, №19, 18 и т.д. – наиболее значимые для такой деятельности. Помните! Ни одна цифра не должна повториться.

ТРЕБУЕМЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ	Индивид. идеальный образ	Коллектив. идеальный образ
Высокая работоспособность и энергичность		
Способность управлять трудными участниками		
Умение предвидеть потенциальные проблемы		
Инновационность (найти и внедрить)		

Ответственность за достижение результатов занятия		
Эмпатический потенциал (сопереживание, сорадость)		
Решительность в принятии решений по ситуации		
Способность к обучению, развитию		
Способность налаживать сотрудничество и эффективно взаимодействовать с обучаемыми		
Умение собирать и перерабатывать информацию		
Умение практически организовать занятие		
Владение андрагогической компетентностью		
Быстрая адаптивность и мобильность		
Способность не отступать перед трудностями		
Личное обаяние, позитивный имидж		
Способность генерировать новые идеи (креативность)		
Склонность к лидерству и поддерживающему стилю		
Эвристический оптимизм (ориентация на успех)		
Умение управлять конфликтом, стрессовыми ситуациями		
Способность к модерации и фасилитации		

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Особенности организации туристской деятельности в музеях

Ситуация.

Служащие культурных учреждений, в том числе и музеев, часто плохо понимают значение туризма и не слишком симпатизируют своим посетителям-туристам, что же касается туроператоров, то их вообще едва терпят. Последние, в свою очередь, часто не проявляют понимания обстоятельств жизни музеев и других учреждений культуры, от которых, по существу, они напрямую зависят.

Вопросы для решения задачи

1. Определить проблему (противоречие) данной ситуации.
2. Каковы действия руководства музеев и туристских фирм по преодолению разногласий?

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №2

Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе

Ситуация.

Одна из групп нарушений, которая допускается туристскими компаниями – это претензии, связанные с содержанием экскурсионной программы. Согласно ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в договоре должен указываться маршрут путешествия. При отступлении туристской компании (гида) от указанного маршрута турист вправе потребовать компенсации за причиненные неудобства.

Содержание претензии к туристской организации законодательством не определено, поэтому имеет произвольную форму. Но поскольку именно от обоснованности претензионных требований зависит решение туристской организации и то, будет ли потребитель обращаться в суд, к составлению претензии следует подойти весьма ответственно. Претензии потребителя должны быть четко сформулированными, лаконичными, аргументированными (с указанием пунктов договора и норм законодательства, которые были нарушены туристской организацией). Вид доказательства зависит от обстоятельства, подлежащего доказыванию. Каковы роли руководителя туристской организации и туриста при разрешении этой ситуации?

Вопросы для решения задачи

1. Каково может быть содержание претензий туриста?
2. Какую позицию занимает руководитель туристской компании?
3. Может ли быть предоставлен экскурсионный тур туристу в другие сроки?

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача № 3

Анализ включения объектов культурно-развлекательного профиля (театры, концертные залы, цирк и пр.) в программе любой туристской фирмы г. Санкт-Петербурга.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету

1. Сущность обслуживания туристов в мегаполисах и его роль в развитии туристского рынка
2. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ.
3. Комплексная программа социально-экономического развития региона.
4. Место и роль России на мировом рынке туристских услуг.
5. Понятие «турист» в международной практике и российском законодательстве.
6. Структурные подразделения музея, обслуживающие туристов.
7. Специфика обслуживания туристов в разнопрофильных музеях и музеях-заповедниках.
8. Современные методы работы.
9. Формы реализации международного туризма.
10. Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе.
11. Федеральная программа развития туризма в РФ (1996 г.).
12. Научно-исследовательская деятельность в музее и использование её в туризме
13. Специфика обслуживания туристов в разнопрофильных музеях и музеях-заповедниках.
14. Современные методы работы. Научно-исследовательская деятельность в музее и использование её в туризме
15. Формы реализации международного туризма.
16. Особенности экскурсионного обслуживания в мегаполисе.
17. Федеральная программа развития туризма в РФ (1996 г.).
18. Особенности организации экскурсионного обслуживания в мегаполисе.
19. Особенности проведения экскурсий для различных групп населения.
20. Особенности проведения пешеходных и транспортных экскурсий.
21. Методика оформления экскурсионной документации
22. Концепция развития туризма в РФ.
23. Модели государственного регулирования индустрии туризма.
24. Особенности организации экскурсионного обслуживания в мегаполисе.
25. Детский туризм в формате туристской фирмы.
26. Особенности проведения экскурсий для различных групп населения.
27. Необходимость учета региональной специфики туристско-рекреационного комплекса РФ.
28. Нормативно-правовое регулирование туризма в РФ на региональном уровне.
29. Понятие «нематериальные объекты культуры».
30. Анализ включения объектов культурно-развлекательного профиля (театры, концертные залы, цирк и пр.) в программы туристских фирм мегаполиса.
31. Туризм, как реализация права на отдых, закрепленное Конституцией РФ.
32. Роль государства в развитии туризма в РФ. Роль региональных администраций в развитии туризма.
33. Комплексная программа социально-экономического развития региона.
34. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ.

Примерный перечень практических заданий к зачету

1. Анализ включения объектов культурно-развлекательного профиля (театры, концертные залы, цирк и пр.) в программе туристской фирмы г. Санкт-Петербурга (по выбору студента).

2. Разработать экскурсионный маршрут по центру Санкт-Петербурга.