

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.09.2022 14:45:35
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по междисциплинарному курсу
«Технология и организация сопровождения туристов»
для студентов специальности 43.02.10»Туризм»

Тольятти, 2018

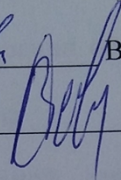
2
Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Технология и организация сопровождения туристов» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 43.02.10 «Туризм» решением Президиума Ученого совета
Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____ *Н.М.Шемендюк* Н.М.Шемендюк
28.06.2018 г.

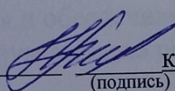
Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 43.02.10 «Туризм», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г. № 474.

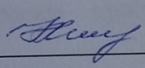
Составил к.и.н., доцент Корнеева Ю.В.

Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»
Протокол № 9 от «2» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой  к.филол.н., доцент Алексеева Н.Д.
(подпись) (ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано
начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

1. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели освоения междисциплинарного курса

Целями освоения междисциплинарного курса являются:

- обучение студентов технологиям и умениям по организации сопровождения туристов;
- формирование практических навыков по организации обслуживания туристов на маршруте;
- обеспечения безопасности туристов на маршрутах.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание междисциплинарного курса позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- контролировать действия и обеспечивать безопасность туристов на маршруте;
- оформлять отчетную документацию по пройденным маршрутам.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения междисциплинарного курса.

В результате освоения междисциплинарного курса у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые 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 в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу

Результаты освоения междисциплинарного курса	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает: ОК-1-9; ПК-2.1, 2.2. 2.3, 2.4, 2.5. 2.6. основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчётов по итогам туристской поездки	лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	собеседование, коллоквиум
Умеет: ОК-2,3,7,9; ПК-2.1, 2.2. 2.3, 2.4, 2.5. 2.6. проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами	лекции, практические (семинарские) занятия, проблемные лекции, семинар-круглый стол,	собеседование, коллоквиум, защита творческих проектов

быстрого реагирования; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; 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 отчёт о туристской поездке		
Имеет практический опыт: ОК-5, ПК-2.1, 2.2. 2.3, 2.4, 2.5. 2.6. оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; контроля качества предоставляемых туристу услуг; оставления отчёта по итогам туристской поездки	практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, лекция с разбором конкретных ситуаций, , семинар-дискуссия, решение разноуровневых и проблемных задач	коллоквиум, тестирование, защита творческих проектов

2. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс относится к профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов». Его освоение осуществляется в 3 семестре*.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
1	Основы безопасности жизнедеятельности	ОК 1 - 9; ПК 1.1 - 1.7, 2.1 - 2.6, 3.1 - 3.4, 4.1 - 4.3
2	Иностранный язык	ОК-1-9
	Последующие дисциплины	
1	Технология и организация турагентской деятельности	ОК 1 - 9; ПК 1.1 - 1.7
2	Технология продаж и продвижения турпродукта	

* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования. Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

3. Объем междисциплинарного курса в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>105</u> ч.	<u>105</u> ч.
Лекции (час)	48	6
Практические (семинарские) занятия (час)	26	4
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	31	95
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	3	3
Контрольная работа, семестр	-	-

4. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание междисциплинарного курса

№ п/п	Раздел междисциплинарного курса	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Введение Основное содержание 1. Правовые основания предоставления туристических услуг. 2. Основные субъекты туристского рынка по сопровождению туристов.	4/1	2/-	2/8	собеседование
2	Тема 2. Виды туристского сопровождения.	4/1	2/-	2/8	Устный опрос

	Основное содержание 1. Информационное, сопровождение туриста. 2. Ответственность туриста в вопросах информационной безопасности. 3. Документальное сопровождение. 4. Технологическое сопровождение туристов. 5. Рекламационное сопровождение туристов.				
3	Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов на авиационных маршрутах. Основное содержание 1. Общая характеристика авиационных туров. 2. Схема взаимоотношений авиакомпаний и туроператоров. 3. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. 4. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.	4/1	6/1	3/8	презентации
4	Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов на железнодорожных маршрутах. Основное содержание 1. Общая характеристика железнодорожных туров. 2. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке туруслуг. 3. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. 4. Туристские поезда и вагоны. 5. Организация транспортного обслуживания группы туристов.	4/-	2/1	3/8	презентации
5	Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов на автомобильных маршрутах. Основное содержание 1. Общая характеристика автомобильных туров. 2. Организация международных автобусных перевозок и перевозок внутри	6/1	2/-	3/108	Подготовка докладов

	страны. 3. Современные требования по перевозке пассажиров. 4. Схемы взаимоотношений транспортных компаний и туроператоров, турагентов. 5. Туристские формальности в автобусных турах. 6. Особенности организации автобусных перевозок. 7. Регламент по проведению турпрограммы на автобусных турах. 8. Легковые автомобили и условия их проката.				
6	Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов в круизах. Основное содержание 1. Общая характеристика круизов. 2. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание. 3. Морские круизы, их виды и регионы распространения. 4. Речные круизы и их особенности. 5. Фрахт-контракт – договор между круизной компанией и туроператором. 6. Документальное сопровождение круизов. 7. Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие. 8. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.	4/-	2/1	2/8	презентации
7	Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов в объектах размещения. Основное содержание 1. Общая характеристика гостиничного обслуживания. 2. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. 3. Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу. 4. Технологический цикл обслуживания.	6/1	2/-	2/8	собеседование

	5. Взаимодействие гостиницы и туроператора, турагента.				
8	Тема 8. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания. Основное содержание 1. Основные типы туристской анимации. 2. Технология проведения массового мероприятия. 3. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. 4. Рекламации на анимационные услуги.	4/-	2/-	4/9	Индивидуальное задание
9	Тема 9. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах. Основное содержание 1. Общая характеристика спортивно-туристских походов. 2. Документальное сопровождение в спортивно-туристских походах. 3. Требования предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации спортивно-туристских походов. 4. Место инструктора и инструктажа в обеспечении безопасности на маршруте. 5. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе.	4/1	2/-	4/10	Индивидуальное задание
10	Тема 10. Технология и организация сопровождения отдельных категорий туристов. Основное содержание 1. Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг. 2. Документальное сопровождение путешествующих детей. 3. Особенности планирования и организации детских туров. 4. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления.	4/-	2/1	4/8	тест

	5. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов. 6. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.				
11	Тема 11. Технология и организация сопровождения туристов при оказании санаторных услуг. Основное содержание 1. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. 2. Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. 3. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг. 4. Особенности реализации санаторных путевок. 5. Схемы взаимоотношений санаторных объединений, туроператоры и турагенты.	4/-	2/-	2/10	Устный опрос
	Промежуточная аттестация по дисциплине	48/6	26/4	31/95	Зачет

4.2.Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	3 семестр		
1	Занятие 1. «Введение»	2/-	Семинар-дискуссия
2	Занятие 2. «Виды туристского сопровождения»	2/-	Семинар-дискуссия
3	Занятие 3. «Технология и организация сопровождения туристов на авиационных маршрутах»	6/1	защита творческих проектов
4	Занятие 4. «Технология и организация сопровождения туристов на железнодорожных маршрутах»	2/1	защита творческих проектов
5	Занятие 5. «Технология и организация сопровождения туристов на автомобильных маршрутах»	2/-	Защита творческих работ
6	Занятие 6. «Технология и организация сопровождения туристов в круизах»	2/1	защита творческих проектов
7	Занятие 7. «Технология и организация сопровождения туристов в объектах размещения»	2/-	Семинар-дискуссия
8	Занятие 8. «Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания»	2/-	Решение проблемных задач
9	Занятие 9. «Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах»	2/-	Решение проблемных задач

10	Занятие 10. «Технология и организация сопровождения отдельных категорий туристов»	2/1	тестирование
11	Занятие 11. «Технология и организация сопровождения туристов при оказании санаторных услуг»	2/-	Круглый стол
	Итого	26/4	

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по междисциплинарному курсу

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК 1,2	изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций	конспект	Устный опрос	4/10
ОК 3	подготовку и обсуждение сообщений и докладов на занятиях;	доклад	Презентация	2/9
ОК 4,5	подготовку к тестированию и зачету	конспект	тест	2/9
ОК 7,8	выполнение контрольных работ;	Групповое задание	Работа в малых группах	4/10
ОК 9	выполнение контрольных работ;	Решение задач	Письменная работа	4/10
ПК 2.1.	выполнение самостоятельных работ;	Индивидуальное задание	Письменная работа	2/9
ПК 2.2.	выполнение самостоятельных работ;	Индивидуальное задание	Письменная работа	3/9
ПК 2.3.	выполнение контрольных работ;	Групповое задание	Работа в малых группах	4/10
ПК 2.4, 2.5.	изучение рекомендованной литературы; нормативных документов, материалов периодической печати	конспект	тест	2/9
ПК 2.6.	выполнение самостоятельных работ;	Индивидуальное задание	Письменная работа	4/10
Итого				31/95

Рекомендуемая литература

1. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. для студентов учреждений сред. проф. образования / С. И. Акентьева, В. В. Игнатьева, Г. В. Петрова. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - 106 МБ, 320 с. : ил. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>
2. Можаяева, Н. Г. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : учеб. для сред. учеб. заведений по специальности "Туризм" / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - Документ HTML. - М. : ФОРУМ [и др.], 2014. - 335 с. - Библиогр.: с. 330-331. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=432449>.

3. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (письменных работ, эссе, докладов и т.п.)

1. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
2. Операционное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
3. Технологическое сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров
4. Рекламационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
5. Общая информационная оценка сайта туркомпании (на выбор)
6. Жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка
7. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ
8. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров
9. Туристские формальности в туристском сопровождении
10. Правила техники безопасности при организации экскурсий и туристского.
11. Работа с жалобами и претензиями туристов
12. Сопровождение туристов путешествующих верхом или в упряже
13. Сопровождение туристов в государственной политике РФ
14. Сопровождение туристов при оформлении туристкой выездной визы
15. Послепродажное обслуживание как разновидность сопровождения туриста
16. Способы оптимизации туристского обслуживания на современном этапе развития туристской отрасли.

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Как называется уполномоченный представитель туроператора на маршруте, координирующий и обеспечивающий выполнение программы тура
 - а - сопровождающий группы
 - б - экскурсовод
 - в - турагент
 - г - гид-переводчик
2. Что не входит в обязанности сопровождающего группы
 - А - обеспечение выполнения программы тура
 - Б - контроль за количественным составом группы
 - В - проведение экскурсий
 - Г - контроль за расселением в отелях по маршруту
3. В обязанности сопровождающего группы входит
 - А - присмотр за детьми туристов
 - Б - обеспечение туристов информацией о местности
 - В - контроль за количеством туристов в группе
 - Г - контроль за количеством туристов в группе, информирование туристов по организационным вопросам, контроль за расселением
4. Какую информацию должна содержать реклама туристского продукта, размещенная на Интернет-сайте
 - А - ассортимент предлагаемых туристских услуг
 - Б - форму заявки для заказа бронирования
 - В - раздел отзывов
 - Г - все из вышеперечисленного

- 5..При невозможности посещения экскурсии в указанное время, сопровождающий
 А - отменяет экскурсию
 Б - переносит ее проведение на другое время
 В -предлагает заменить на другую тематику

Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

1. Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта туркомпании, подачи материала о туристских направлениях (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.)
- 2.Оценка документального сопровождения туристов: требования по оформлению пакета документов по отдельным турам (как представлены на сайте, перечень необходимых документов, их мотивация и сроки подачи)
- 3.Оценка операционного (технологического) сопровождения туристов: оценить, как представлены на сайтах стадии подбора и покупки тура, оформления необходимых документов, получения документов, связь с клиентом во время тура и после его окончания. Привести примеры по каждому случаю.
- 4.Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.
5. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?

Тематика письменных работ

1. Туристское сопровождение во время пляжного тура (по выбору студента)
2. Туристское сопровождение во время познавательного тура
3. Туристское сопровождение во время горнолыжного тура (по выбору студента)
4. Туристское сопровождение во время образовательного тура (по выбору студента)
5. Туристское сопровождение во время гастрономического тура (по выбору студента)
6. Туристское сопровождение во время делового тура (по выбору студента)
7. Туристское сопровождение во время спортивного похода
8. Туристское сопровождение во время паломнического тура
9. Туристское сопровождение во время лечебного тура
10. Туристское сопровождение во время рафтинга
11. Туристское сопровождение во время лыжного похода
12. Туристское сопровождение во время горного похода
13. Туристское сопровождение во время круиза
14. Туристское сопровождение во время авиапутешествия
15. Туристское сопровождение во время автомобильного путешествия
16. Туристское сопровождение во время железнодорожного путешествия
17. Туристское сопровождение во внутреннем туризме
- 18.Туристское сопровождение в выездном туризме
19. Туристское сопровождение в въездном туризме
20. Туристское сопровождение в компьютерном бронировании турсервисов

6. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарному курсу

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
--	----------------------	--

Лекция-дискуссия	Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов в круизах.	
Обсуждение проблемной ситуации		Тема 9. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах
Деловая (ролевая игра)		Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов в объектах размещения.
Разбор конкретных ситуаций		Тема 8. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания
Психологические и иные тренинги		Тема 11. Технология и организация сопровождения туристов при оказании санаторных услуг.
Слайд-лекции	Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов на авиационных маршрутах. Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов на железнодорожных маршрутах. Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов на автомобильных маршрутах.	-

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой междисциплинарного курса, выяснить, какие результаты освоения междисциплинарного курса заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения междисциплинарного курса студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по междисциплинарному курсу. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой междисциплинарного курса. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы

указаны в разработанном для данного междисциплинарного курса учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения междисциплинарного курса является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По междисциплинарному курсу часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену (зачету)).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения междисциплинарного курса проводится промежуточная аттестация (экзамен, (зачет)).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарного курса на практических (семинарских) занятиях

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

1. Особенности обучения некоторых категорий актива.
2. Туристские возможности родного края.
3. Учебная работа инструктора
4. Травмоопасность. Факторы воздействия окружающей среды.
5. Физические перегрузки и нервно-психические факторы.
6. Личная безопасность туристов и безопасность имущества. Нарушения туристами установленных правил. Чрезвычайные ситуации.
7. Организация перевозки пассажиров и их багажа в легковых таксомоторах.
8. Специальные автобусные маршруты
9. Автобусы по индивидуальным заказам для выполнения перевозок
10. Федеральный закон о транспортно-экспедиционной деятельности
11. Анализ социологической информации о развитии индустриальных развлечений
12. Классификация театров и киноконцертных залов.
13. Сущность, значение и классификация игр.
14. Математическая теория азартных игр и расчет вероятности благоприятного результата.
15. Характеристика массовых видов досуга в деятельности туристических предприятий.
16. Организация тематических парков.
17. Международный опыт управления тематическими парками.
18. Непосредственная анимация отдыха туристов в гостиницах и курортах.
19. Правила безопасного пользования ж\д транспортом.
20. Правила движения пешеходов, разрешительные и запретительные знаки для пешеходов, правила для организации движения колон.

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Укладка рюкзака. Проведение игры «Что взять с собой в поход, в путешествие»
2. 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.
3. 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.
4. 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
5. Игротека аниматора. Написать виды и особенности игротеки. Придумать и расписать по схеме одну анимационную игру на 5 мин. для подростков 12-14 лет. Схема игры: название мероприятия, этапов; время проведения; продолжительность стадий, замечания.

Индивидуальные (групповые) задания

1. Рассмотрите условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте («Московское железнодорожное агентство» www.mza.ru)
2. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов)
3. Разработка правил техники безопасности для походов, путешествий разными видами транспорта (автобусом, самолетом, поездом и на пешеходных экскурсиях)
4. Разработка содержания сопровождения туристической группы в путешествии по конкретному маршруту:
 - составление карты маршрута;
 - разработка программы маршрута с уточнением действий сопровождающего;
 - подбор образцов необходимой документации;
 - подбор информационных материалов.
5. Составление трудового графика профессии аниматора.

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Факторы риска и правила безопасности при путешествии заносятся в
 - А - клиентский договор
 - Б - памятку туриста
 - В - лист бронирования
 - Г - загранпаспорт
2. Наиболее распространенными среди услуг сопровождения являются
 - А - услуги индивидуального сопровождения
 - Б - услуги экскурсовода
 - В - услуги руководителя группы в групповых турах
 - Г - анимационные услуги
3. Автоуслуги, применяемые в туристском обслуживании, включают
 - А - организацию автобусных путешествий, прокат автомобилей
 - Б - ремонт автомобилей во время тура, услуги автопогрузчика

В - перевозка автомобиля в страну пребывания, прокат дорожного костюма

Г - все вместе взятое

4. Как называется уполномоченный представитель туроператора на маршруте, координирующий и обеспечивающий выполнение программы тура

А - сопровождающий группы

Б - экскурсовод

В - турагент

Г - гид-переводчик

5. Анимационные программы, которые строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным и которые имеют спрос независимо от пола, национальности, образования отдыхающих, называются

А - приключенческо-игровые

Б - зрелищно-развлекательные

В - познавательные

Г - обучающие

6. Формы анимационной деятельности, реализующие зрелищно-развлекательный тип анимационной программы

А - праздник-путешествие, комбинированная экскурсия

Б - праздник, конкурс, фестиваль, хоровод, дискотека

В - диспут, КВН

Г - ярмарка, выставка, конференция

7. Спортивно-развлекательные программы

А - ориентированы на туристов любого возраста, строятся на вовлечение туристов в активное движение через заманчивые, увлекательные и веселые конкурсы

Б - ориентированы на туристов, увлекающихся тем или иным видом спорта

В - ориентированы на туристов, любителей спорта и активного отдыха

Г - не практикуются в туризме

8. Физкультурно-оздоровительная система, представляющая собой синтез общеразвивающих гимнастических упражнений, разновидностей бега, прыжков, подскоков, выполняемых под музыкальное сопровождение называется

А – капозйра

Б - аэробика

В - шейпинг

Г - физкультурная пауза

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ) (при наличии)

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрено.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу (зачет)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения междисциплинарного курса, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля (текущий, промежуточный)	Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.)	Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ОК 1	текущий	устный опрос	1-7
ОК 2	текущий	устный опрос	8-215
ОК 3	текущий	устный опрос	16-23
ОК 4	текущий	устный опрос	24-30
ОК 5	текущий	тест	31-45
ОК 6	текущий	тест	46-60
ОК 7	текущий	письменный ответ	61-70
ОК 8	текущий	письменный ответ	71-80
ОК 9	текущий	устный опрос	81-100
ПК 2.1.	текущий	письменный ответ	101-120
ПК 2.2.	текущий	устный опрос	121-130
ПК 2.3.	текущий	тест	131-160
ПК 2.4.	текущий	устный опрос	161-170
ПК 2.5.	текущий	письменный ответ	171-185
ПК 2.6.	текущий	письменный ответ	186-200
	промежуточный		1-200

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения междисциплинарного курса

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: ОК-1-9; ПК-2.1, 2.2. 2.3, 2.4, 2.5. 2.6. основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-	Вопросы для устного опроса: 1. Этапы разработки туристического маршрута. 2. Источники рисков и опасностей на туристическом маршруте. 3. Меры по обеспечению безопасности туристов. 4. Меры по обеспечению безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности. 5. Профессиональные качества, необходимые сопровождающему группы для осуществления профессиональных функций. 6. Виды туристических услуг.

туристских походов различной категории сложности; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчётов по итогам туристской поездки	7. Контроль качества предоставляемых туристических услуг. 8. Особенности предоставления путевой информации по маршруту и её содержание. 9. Туристские походы и их классификация по форме организации, по территории проведения, по средству передвижения, по продолжительности. 2. По каким признакам выбирают район туристского похода. 10. Комплектование походной группы и распределение обязанностей. 11. Выбор походного снаряжения. 12. Питание и рацион в походе. Требования к походным продуктам 13. Маршрутные документы и их оформление 14. Программа автобусного тура 15. Автобусы, используемые в автобусных турах 16. Средства размещения в автобусных турах 17. Сопровождающий группы в автобусных турах 18. Безопасность пассажиров обеспечивается соблюдением 19. Ответственности сторон в автобусных турах 20. Услуги сопровождения и встречи-проводы 21. Роль руководителя группы в туристской поездке 22. Услуги сопровождения групп туристов 23. Услуги сопровождения индивидуальных туристов 24. Услуги «встречи-проводы» Задания для письменных работ. <i>Задание 1.</i> Проанализируйте публикации в периодической туристской печати и составьте рейтинг российских и зарубежных объектов туристской транспортной инфраструктуры. <i>Задание 2.</i> Когда начинается действие договора перевозки: в момент приобретения билета или тогда, когда пассажир вошел в салон самолета, автотранспортного средства или вагон? <i>Задание 3.</i> Какие службы аэропорта принимают участие в обслуживании авиатуристов? Несет ли авиакомпания ответственность за забастовки сотрудников аэропорта перед пассажирами? Каким требованиям должен соответствовать аэропорт международного статуса? <i>Задание 4.</i> Стоимость авиабилета в случае отказа туриста от поездки не возвращается полностью или частично на регулярных рейсах. <i>Задание 5.</i> Стоимость авиабилета в случае отказа туриста от поездки не возвращается полностью или частично на чартерных рейсах. <i>Задание 6.</i> Включаются ли риски, связанные с авиаперелетом, в стоимость туристской страховки? <i>Задание 7.</i> Используя информацию в СМИ и Интернете ответьте: какой вид транспорта является самым безопасным? Подтвердите ваши доводы цифрами и фактами за период 2010 – 2015 гг. <i>Задание 8.</i> Самолет с туристами на борту совершает промежуточную посадку по метеоусловиям трассы. Туристы вынуждены ночевать в аэропорту. Кто несет ответственность перед пассажирами и каковы должны быть действия сотрудников аэропорта и авиакомпании, осуществляющей рейс?
---	---

Задание 9. Составьте оптимальную (минимальную по цене и расстоянию) схему перелета из Вашего города в Токио, Торонто, Мельбурн, Монреаль, Прагу, Будапешт, Вену, используя рейсы российских или зарубежных авиаперевозчиков, как регулярные, так и чартерные.

Задание 10. Изучите схему и расписание движения самолетов из Вашего города (или ближайшего аэропорта от Вашего населенного пункта) в Москву и Санкт-Петербург и составьте стыковочные рейсы для туров в Финляндию, страны Балтии, Украину, Болгарию, Румынию.

Задание 11. Составьте календарного плана-графика похода.

Задание 12. По каким признакам выбирают район туристского похода.

Задание 13. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание.

Задание 14. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не мене 3 примеров)

Тест

1. Какие требования не предъявляются гидам

А -творческий подход к своей работе

Б - национальность, возраст и т.д.

В -знания большого фактического материала и умение изменять предлагаемый текст в соответствии с особенностями потребностей туристов

2. Что не является характерной чертой общей тенденции развития современного туристского рынка

А -неуклонный выезд россиян за границу

Б - увеличение числа внутренних туристов

В -увеличение чисел иностранных туристов прибывших в РФ

3.Что из перечисленного регламентирует закон «О природных лечебных ресурсах лечебно–оздоровительных местностях и курортах»

А - развитие научных исследований в сфере туризма

Б - информационное обеспечение туристов

В - порядок использований курортных местностей

4. Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в различных целях без занятия деятельности для получения дохода

А - Гид

Б - Мигрант

В - Турист

5. Если турист задает менеджеру турфирмы вопрос, на который тот не может дать исчерпывающий ответ, то необходимо

А - ответить уклончиво, но так, чтобы клиент не усомнился в компетентности менеджера

Б - признать свою некомпетентность и предложить обратиться к другому сотруднику

В - принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту

6. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга, ориентирующий человека в многообразии видов досуга, организующий полноценный отдых

	А - туроператор Б - аниматор В - художественный руководитель 7. Это профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению туристов с объектами показа в стране (месте) временного пребывания А - гид-переводчик Б - инструктор-проводник В - туроператор Г - экскурсовод 8. Факторы риска и правила безопасности при путешествии заносятся в А - клиентский договор Б - памятку туриста В - лист бронирования 9. Автоуслуги, применяемые в туристском обслуживании, включают А - организацию автобусных путешествий, прокат автомобилей Б - ремонт автомобилей во время тура, услуги автопогрузчика В - перевозка автомобиля в страну пребывания, прокат дорожного костюма Г - все вместе взятое 10. Является ли бланк «Туристская путевка» бланком строгой отчетности на турпредприятии, если на нем есть контрольно-кассовый аппарат А - да Б - нет В - только для турагентского предприятия Г - только для туроператорского предприятия 11. Может ли турист отказаться от договора оказания услуг по туристскому обслуживанию А - да Б - нет В - да, но денежные средства возвращаются не все 12. Туроператор занимается А - организацией только авиатуров Б - разработкой и продвижением туров В - сопровождением туристов до места назначения Г - оказанием переводческих услуг 13. С чем во время путешествия не должны сталкиваться туристы А - психофизиологической опасностью Б - токсикологической опасностью В - экологической опасностью Г - все вместе взятое
Умеет: ОК-2,3,7,9; ПК-2.1, 2.2. 2.3, 2.4, 2.5. 2.6. проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; проводить	Вопросы для устного опроса: 1. Должностные обязанности сопровождающего группы. 2. Деятельность сопровождающего группы на подготовительном этапе реализации маршрута. 3. Деятельность сопровождающего группы на основном (маршрутном) этапе реализации маршрута. 4. Деятельность сопровождающего группы на заключительном этапе реализации маршрута. 5. Действия сопровождающего группы при организации переезда группы автобусом. 6. Действия сопровождающего группы при организации переезда

проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж об общепринятых и	группы поездом. 7. Действия сопровождающего группы при организации перелета группы самолетом. 8. Действия сопровождающего группы при организации пешего передвижения по маршруту. 9. Действия сопровождающего группы при организации проживания группы в отеле. 10. Действия сопровождающего группы при организации турпохода. 11. Действующего сопровождающего при организации перевозки группы водным транспортом. 12. Экономическое обоснование лидирующих позиций авиационных перевозок в туризме. 13. На каких условиях осуществляются пассажирские перевозки в туризме? 14. Организация перевозок туристов регулярными рейсами. 15. Организация чартерных перевозок в туризме; виды чартеров. 16. Отличительные особенности чартерных перевозок. 17. Классификация транспортных путешествий по виду используемого транспорта. 18. Транспортная инфраструктура туризма. 19. Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении. 20. Деятельность международных организаций по обеспечению безопасности авиационных перевозок. 21. Агентское соглашение туроператора и авиакомпании по организации пассажирских перевозок. 22. Охарактеризуйте структуру индустрии международного туризма. 23. Классификация транспортных средств. 24. Особенности организации железнодорожных перевозок туристов. 25. Виды автомобильных перевозок в туризме. 26. Формы организации железнодорожного тура. 27. Туристские формальности на международных транспортных турах. 28. Основные условия соглашения между туристским предприятием и железной дорогой. 29. Договор аренды автотранспорта. 30. Круизы морские и речные в России и за рубежом. 31. Яхтинг и другие виды водного отдыха. 32. Проблемы и перспективы развития круизных туров в РФ. 33. Организация круизных путешествий. 34. Виды и формы круизных путешествий. 35. Обеспечение безопасности на водных турах. 36. Виды туристских транспортных маршрутов. 37. Международные меры по безопасности и защите туризма. 38. Виды транспортных тарифов в туризме. 39. Международные транспортные организации. 40. Рынок международного автобусного туризма. <i>Задания для письменных работ.</i> <i>Задание 1.</i> Составьте рейтинг наиболее опасных стран и регионов мира с точки зрения обеспечения транспортного обслуживания туристов. Для этого используйте информацию профессиональной туристской печати и данные Интернет-ресурсов. Попытайтесь прокомментировать полученную таблицу. <i>Задание 2.</i> Существуют ли специальные тарифы для детей до 5, и до 12 лет при осуществлении железнодорожных и автобусных поездок? Если да, то как они выражаются в процентном отношении к базовому тарифу
--	--

специфически х правилах поведения при посещении различных достопримеча тельности; контролирова ть наличие туристов; обращаться за помощью в соответствую щие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчёт о туристской поездке	(взрослый)? <i>Задание 3.</i> Разработайте программу приема в Вашем городе (регионе) туристско-экскурсионного поезда, начиная с трансфера. Экскурсионную программу необходимо совместить с питанием, посещением музеев и других объектов показа, а также предоставить туристам свободное время и пешие прогулки. Услуги размещения не требуются, так как в 20.00 ч. экскурсионный поезд продолжает свой путь по маршруту. Питание – полный пансион. Количество туристов – 150 человек. Время прибытия – 8.00 ч. <i>Задание 4.</i> Составьте схему размещения туристов в купейном вагоне с учетом следующей численности: 1) мужчин – 17, женщин – 15; 2) мужчин – 20, женщин – 19. Вам необходимо выяснить количество «купе» в вагоне, количество мест в купе – 4. <i>Задание 5.</i> Имеет ли турист гарантированное право проезда в двухместном купе один, если он оплатил оба места в этом купе? <i>Задание 6.</i> Назовите правила возврата билета на поезд дальнего следования после отправления поезда. В каком документе они закреплены? <i>Задание 7.</i> Во время экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение: а) туристы находятся в пределах города; б) туристы находятся в 15 км от города. Какими должны быть действия сопровождающего группы, экскурсовода, водителя? <i>Задание 8.</i> При организации автобусных туров по Европе какие услуги входят в цену пакета услуг (путевки), а какие оплачиваются туристами дополнительно? <i>Задание 9.</i> Какая минимальная сумма денег (евро) нужна туристу для беспрепятственного пересечения границы и удовлетворения основных туристских потребностей участником автобусных туров по Европе? По какой простой схеме ее можно рассчитать по каждому туру? <i>Задание 10.</i> Где ночуют туристы во время автобусных туров по Европе? <i>Задание 11.</i> Зависит ли цена автобусного тура от выбора места в салоне автобуса? <i>Задание 12.</i> Каков режим движения и отдыха на остановках при организации автобусных туров по Европе? <i>Задание 13.</i> Для туриста, впервые посещающего зарубежные страны, какой вид автобусного тура более предпочтителен, чтобы минимизировать риск отказа в Шенгенской визе? <i>Задание 14.</i> Какими будут последствия для турфирмы, туристы которой не явились в установленное время к месту отправки автобуса во время экскурсионного тура по городам Германии? Опишите основные действия турфирмы и гида, сопровождающего группу. Какие последствия ожидают «провинившихся» туристов, если это все-таки не «нелегальные эмигранты», а просто неорганизованные и недостаточно ответственные люди? <i>Задание 15.</i> Назовите основные виды страхования для: а) участников автобусного тура; б) туриста, берущего автомобиль в аренду в странах Европы. <i>Задание 16.</i> Какова минимальная сумма страхового покрытия: а) для участников автобусного тура; б) для туриста, путешествующего по Европе на собственном автомобиле; в) для туриста, путешествующего по программе «fly and drive». <i>Задание 16.</i> Существуют ли естественные ограничения по возрасту,
--	--

состоянию здоровья и т. п. для участников водных путешествий?

Задание 17. Какие круизные программы можно назвать кругосветным путешествием?

Задание 18. Какой самый продолжительный по времени круизный маршрут существует в мире, как он называется, где проходит, какая компания его организует?

Задание 19. Найдите в Интернете и специальной литературе описание круизного лайнера «Queen Mary II», попытайтесь сравнить инфраструктуру лайнера с инфраструктурой 5-7 звёздочного отеля.

Задание 20. Составьте маршрут морского круиза с выходом из г. Санкт-Петербурга.

Задание 21. Перечислите формы круизных путешествий и приведите примеры из практики российских туроператорских компаний.

Задание 22. В чем состоит отличие «европейской круизной системы» от «американской»?

Задание 23. Что скрывается за термином «круизы в никуда»?

Задание 24. Какие группы туристов составляют подавляющее большинство на круизных лайнерах: по географическому и социально-демографическому признаку?

Задание 25. Входит ли стоимость перелета до порта выхода круизного судна в стоимость круизного тура?

Задание 26. Какой по продолжительности морской круиз пользуется наибольшей популярностью у туристов?

Задание 27. Расскажите о классификации речных круизов. Какие виды плавательных средств, используемых в виде плавучих отелей, Вы знаете?

Задание 28. Какие речные круизы по российским рекам Вы знаете?

Существуют ли международные речные круизы?

Задание 29. Изобразите схематично маршрут речного круиза «Москва – Астрахань – Москва».

Задание 30. Попробуйте объяснить тот факт, что при всей дороговизне и других специфических особенностях круизов, этот рынок является самым стабильным и динамично развивающимся среди других видов туров?

Задание 31. Чем Вы объясните тот факт, что россияне предпочитают более доступным по цене круизам по Норвегии, значительно более дорогостоящие круизы по Средиземному и Адриатическому морям?

Задание 32. Нужны ли туристам, совершающим круиз из Тихого океана в Атлантический через Панамский канал или вокруг Южной Америки через Аравию (Суэцкий канал) в Индийский океан, прививка от «желтой лихорадки» и малярии?

Задание 33. Как Вы считаете, какая статья расходов круизных компаний является самой крупной, что отражается на конечной цене туристской путевки в первую очередь?

Задание 34. Каковы сроки эксплуатации круизных судов:

- а) не более 5-ти лет;
- б) 10 лет;
- в) 15 лет;
- г) 20 лет.

Задание 35. С какими факторами, на Ваш взгляд, связано сокращение сроков путешествия, пребывание судна в дневное время в портах, а не на ходу, сокращение расстояния (дальности) морских путешествий?

Вопросы для теста:

1. Какова доля транспортных расходов в цене турпакета:

- а) 20 %; б) 30 %; в) 40 %; г) 50 %; д) 60 %; е) 40 – 60 %.

2. Самый безопасный по статистике вид транспорта:

- а) автомобильный; б) железнодорожный;

- в) речной; г) морской;
- д) авиационный.
- 3. Вид транспорта, с которым связывают начало развития международного туризма:
 - а) автомобильный; б) железнодорожный;
 - в) речной; г) морской;
 - д) авиационный.
- 4. Чартерные авиаперевозки в туризме:
 - а) временное явление; б) вынужденное явление;
 - в) нормальная практика.
- 5. Тарифы на авиаперевозку ниже:
 - а) на регулярных рейсах;
 - б) на чартерных рейсах;
 - в) в зависимости от региона, сезона, расстояния и других причин.
- 6. Скидки на детские билеты обязательны на:
 - а) регулярных рейсах;
 - б) на чартерных рейсах.
- 7. Количество пассажирских мест на самолете ТУ-154-М:
 - а) 300; б) 150 – 160; в) 350; г) 120.
- 8. Каким классом летят пассажиры чартерного рейса:
 - а) экономический;
 - б) туристский;
 - в) бизнес-класс.
- 9. Относятся ли метеоусловия в аэропорту вылета или прибытия к обстоятельствам непреодолимой силы:
 - а) да;
 - б) нет.
- 10. Назовите главные факторы, определяющие необходимость организации «чартерной цепочки»: (3 позиции)
 - а) праздничные даты;
 - б) длительный курортный сезон;
 - в) повышенный спрос на данное направление;
 - г) отсутствие регулярного сообщения с туристским центром.
- 11. Разовые чартеры поднимаются: (2 позиции)
 - а) в праздничные даты;
 - б) в случае крупных спортивных или культурных мероприятий;
 - в) в начале эксплуатации нового борта;
 - г) в рекламных целях;
 - д) в целях изучения потребительского спроса.
- 12. Необходимо ли наличие транзитной визы при перелете туристов в: 1) Австралию, 2) на Кубу?
 - а) в Австралию – да, на Кубу – нет;
 - б) обязательно в обоих случаях;
 - в) на Кубу – обязательно, в Австралию – нет.
- 13. Что такое «зеленая карта»?
 - а) экологический сертификат для морских и речных пляжей;
 - б) разрешение на проживание в США;
 - в) документ, подтверждающий право автотранспорта на передвижение по европейским странам.
- 14. Для организации загородной автобусной экскурсии для детей:
 - а) необходима табличка «Дети»;
 - б) необходимо наличие сопровождающих лиц из расчета 1 взрослый на 15 детей;
 - в) необходимо милицейское сопровождение.
- 15. На круизном лайнере важнее:
 - а) пассажироместимость;

	б) количество пассажирских палуб; в) размеры судна.
Имеет практически й опыт: ОК- 5, ПК-2.1, 2.2. 2.3, 2.4, 2.5. 2.6. оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождени я туристов на маршруте; контроля качества предоставляе мых туристу услуг; оставления отчёта по итогам туристской поездки	Вопросы для устного опроса: 1. Туристские формальности в туристском сопровождении 2. Правила проведения инструктажа туристской группы 3. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут 4. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте 5. Общепринятые и специфические нормы поведения при посещении различных достопримечательностей 6. Взаимодействия со службами быстрого реагирования 7. Работа с жалобами и претензиями туристов 8. Туристское сопровождение в выездных турах 9. Туристское сопровождение в въездных турах 10. Перспективы туристского сопровождения на современном этапе Задания для письменных работ Задание №1: 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. Задание №2: 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. Задание №3: 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 Задание 4. Разработка правил техники безопасности для походов, путешествий разными видами транспорта (автобусом, самолетом, поездом и на пешеходных экскурсиях) Задание 5. Сравнение в таблице два гостиничных или туристических комплекса на выявление качества обслуживания клиентов. Задание 6. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области). Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайных ситуаций Задание 7. Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор). Задание 8. Разработка и проведение инструктажа о специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей.

Задание 9. Составление отчёта руководителя туристской группы о прохождении маршрута.

Задание 10. Составление технологической карты маршрута (на выбор).
Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута.

Задание 11. Представьте, что вы пошли со своей группой в поход в лес. В лесу при прохождении реки Вы случайно упали в воду, поскольку уже потеплело, снег начал интенсивно таять, и на реке начался паводок. В это время кто-то из ваших друзей недалеко от склона горы увидел надвигающийся небольшой селевый поток плавно переходящий в бурную и стремительную реку грязи....

Задание 12. Письменно перечислите наиболее значимые в России туристические ресурсы.

Задание 13. Дайте пояснение к понятию: «суховеи», «засуха», «паводок», «селевый поток». Скажите, пожалуйста, какое влияние оказывает климат на здоровье человека? Каким образом суховеи и засухи вредят сельскому хозяйству, препятствует ли все это прохождению маршрута в походных условиях? Предложите пути решения негативного последствия названных неблагоприятных климатических явлений.

Задание 14. Составить ознакомительно-познавательную памятку для туриста выезжающего в Испанию на 30 дней. Памятка составляется в произвольной форме. Можно указать следующие пункты:

- . Документы для поездки
- . Правила вылета
- . Правила прилета
- . Язык страны пребывания
- . Обмен валюты
- . Чаевые
- . Заболевание во время поездки
- . Меры предосторожности и некоторые рекомендации
- . Адреса и телефоны российских консульств.

Задание 15. Разработать инструкцию по работе сопровождающего на маршрутах самостоятельного туризма.

Тест:

1. Какие требования не предъявляются гидам

- а) творческий подход к своей работе
- б) национальность, возраст и т.д.
- в) знания большого фактического материала и умение изменять предлагаемый текст в соответствии с особенностями потребностей туристов

2. Автоуслуги, применяемые в туристском обслуживании, включают

- а) организацию автобусных путешествий, прокат автомобилей
- б) ремонт автомобилей во время тура, услуги автопогрузчика
- в) перевозка автомобиля в страну пребывания, прокат дорожного костюма
- г) все вместе взятое

3. Отметьте документы, которые входят в обязательный комплект, выдаваемый туристу

- а) информационный листок
- б) карта города, куда отправляется турист
- в) билет на транспорт

4. Нужна ли доверенность от родителей, если несовершеннолетний ребенок выезжает за границу с руководителем группы

- а) нет, не нужна
- б) нужна, но заверять у нотариуса не обязательно
- в) нужна нотариально заверенная

5. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги – это
- а) услуги, входящие в основную стоимость путевки
 - б) услуги, не входящие в основную стоимость путевки
 - в) услуги, покупаемые только на территории размещения
 - г) услуги, оплаченные до начала поездки
6. Водный транспорт делится на виды
- а) каботажный и подводный
 - б) каботажный, надводный и чартерный
 - в) морской, каботажный, внутренний водный
 - г) морской и речной
7. Способность информации удовлетворить потребность конкретных, туристов в необходимых сведениях при осуществлении выбора и совершении путешествия, о каком свойстве информации предоставляемой потребителям туристских услуг идёт речь
- а) полезность
 - б) актуальность
 - в) достоверность
 - г) полнота
7. Что подразумевается под «сохранностью имущества туристов, не нанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий»
- а) безопасность тур услуги
 - б) риск в туризме
 - в) безопасность туризма
 - г) источник опасности
8. од безопасностью туризма понимается
- а) безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, а так же безопасности государства
 - б) безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества
 - в) не нанесение ущерба со стороны туристов при совершении путешествий окружающей среде и материальным ценностям общества
 - г) отсутствие агрессии по отношению к туристам со стороны принимающей стороны
9. Обновление флотилии круизных судов происходит за счет:
- а) строительства новых лайнеров;
 - б) реконструкции и модернизации используемых кораблей;
 - в) фрахтования транспортных средств.
10. Общие издержки авиакомпании включают ... категории затрат:
- а) две; б) три; в) четыре; г) пять.
11. В постоянные издержки входят: (2 позиции)
- а) административно-управленческие;
 - б) расходы на бронирование и маркетинг;
 - в) расходы на топливо;
 - г) представительские расходы.
12. К условно-постоянным относятся расходы, связанные с: (3 позиции)
- а) амортизацией судна;
 - б) техническим обслуживанием и ремонтом;
 - в) аэропортовым обслуживанием;
 - г) рекламой и продвижением услуг;
 - д) безопасностью судна.
13. К третьей группе (тоже условно-постоянным) издержек относятся: (2 позиции)
- а) оплата труда экипажа;

- б) цены на топливо;
 - в) цены на проживание экипажа в отеле.
14. Четвертая группа затрат (переменные издержки) объединяют расходы по:
- а) питанию туристов;
 - б) регистрации туристов;
 - в) транспортировке багажа;
 - г) обслуживанию туристов.
15. Что такое «ценовая дискриминация»?
- а) диверсификация цен в зависимости от дохода покупателей, объема потребления и категории услуг;
 - б) дискриминация потребителей по полу, религиозной принадлежности, возрасту.
16. На авиарейсах действуют тарифы: (3 позиции)
- а) базовый;
 - б) бизнес;
 - в) экономический;
 - г) улучшенный;
 - д) туристский.
17. Размер скидок, уменьшающих стоимость билета, ведется от:
- а) бизнес-тарифа;
 - б) базового тарифа;
 - в) экономического тарифа.
18. Билеты, купленные по базовому тарифу:
- а) подлежат обмену и возврату без ограничений;
 - б) не подлежат обмену и возврату;
 - в) даже после даты вылета их можно вернуть, поменять дату обратного вылета, вернуть и получить полную стоимость билетов.
19. Чартер – это:
- а) договор перевозки, заключенный между владельцем транспортного средства и его нанимателем;
 - б) аренда самолета с экипажем.
20. Чартерные перевозки выполняются:
- а) по регулярному расписанию;
 - б) вне регулярного расписания.
21. На изменения туристского спроса с большей гибкостью реагируют:
- а) регулярные перевозки;
 - б) чартерные рейсы.
22. Круиз – это пример:
- а) линейного туристского маршрута;
 - б) кольцевого маршрута;
 - в) радиального маршрута.
23. Какой вид питания включается в стоимость автобусных туров по Европе?
- а) ВВ; б) НВ; в) FB.
24. Какой вид питания предоставляется на круизных турах?
- а) ВВ; б) НВ; в) FB.
25. «Холодный ужин» подается:
- а) в номера отеля;
 - б) в ресторане отеля;
 - в) в придорожном ресторане.
26. В «холодный ужин» не входят: (2 позиции)
- а) спиртные напитки;
 - б) салаты;
 - в) холодные закуски;
 - г) горячее блюдо.

	27. «Сухой паек» предлагают: а) в случае раннего выезда на экскурсию; б) в автобусных турах; в) на самостоятельных турах. 28. Является ли услуга питания: а) обязательной; б) необязательной. 29. Покрывает ли страховка пищевое отравление, если туристы питаются самостоятельно? а) да; б) нет; в) частично. 30. Пассажиры круизного судна, посещающие в течение дня экскурсии, музеи и другие объекты показа городов средиземноморья, учитываются в этих городах и странах как: а) туристы; б) экскурсанты.
--	--

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения междисциплинарного курса, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения междисциплинарного курса, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

Списки основной литературы

1. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. для студентов учреждений сред. проф. образования / С. И. Акентьева, В. В. Игнатьева, Г. В. Петрова. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2014. - 106 МБ, 320 с. : ил. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>
2. Можаяева, Н. Г. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : учеб. для сред. учеб. заведений по специальности "Туризм" / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - Документ HTML. - М. : ФОРУМ [и др.], 2014. - 335 с. - Библиогр.: с. 330-331. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=432449>.
3. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Технология и организация сопровождения туристов" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и рекреация" ; сост. А. Е. Семенов. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 0,99 МБ, 74 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

Списки дополнительной литературы

4. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>.
5. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. А. Колесова. - Документ Bookread2. - М. : КУРС [и др.], 2016. - 347 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=551158>.
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения междисциплинарного курса

Интернет-ресурсы

1. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/>. - Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана.
3. Официальный сайт Всемирной туристской организации. World Tourism Organization UNWTO [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.world-tourism.org/>. - Загл. с экрана.
4. Официальный сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс] : газета. - Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Турбизнес [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://tourbus.ru/>. - Загл. с экрана.
6. ТурИнфо [Электронный ресурс] : газета. - Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>. - Загл. с экрана.
7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
8. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по междисциплинарному курсу, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении междисциплинарного курса
1.	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений для настольных компьютеров.	Темы 1-11

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по междисциплинарному курсу

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	Э-208 "Учебная лаборатория" кафедры «ТиГД»	Компьютерный класс на 20 посадочных мест видеомагнитофон Philips 397/55, компьютер в сборе iP1.80 DualCore/945/2 Gb/80Gb - 10 шт., проектор мультимедийный Sanyo PLC, телевизор Philips 21 PT 1354, стенд, экран Draper Luma. Программное обеспечение: Windows XP, Internet Explorer, Microsoft Office, Corel Graphics Suite 11, Adobe Design Premium CS3, Adobe Reader 8, ConsultantPlus, Edelweiss, 3ds max 6, Quark XPress Passport 6.0.
2	Э-205 Научная лаборатория туристско-рекреационных кластеров (Лаборатория туристско-рекреационного проектирования)	Компьютерный класс на 20 посадочных мест электронная доска PoiyVisionWaik-and-Talk, проектор мультимедийный переносной Sanyo PLC, персональный компьютер Д346 1Gb 80 Gb - 8 шт., глобус, географическая карта России, административная карта Самарской области. Программное обеспечение: Windows XP, Internet Explorer, Microsoft Office, Adobe Design Std CS6, ConsultantPlus, Edelweiss.

[illegible]

