

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Кафедра туризма

УТВЕРЖДЕНО

на заседании учебно-методического совета
от «28» августа 2018 г.,
протокол № 1

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
Б1.В.ДВ.01.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТСКИМИ
ПЕРЕВОЗКАМИ
по направлению подготовки

43.04.02 Туризм

Название магистерской программы -
Технология организации международного и внутреннего туризма

Квалификация выпускника
«Магистр»

Нормативный срок освоения
основной профессиональной образовательной программы 2 года/2 года 6 месяцев

Форма обучения
(очная, заочная)

Симферополь, 2018

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Основным методом изучения курса «Организация и управление туристскими перевозками» является самостоятельная работа магистров с учебной, научной и другой рекомендуемой литературой.

Лекционные занятия по дисциплине «Организация и управление туристскими перевозками» играют основную роль в освоении магистрами учебного материала. На них магистр обучается ориентироваться в содержании предмета для последующего освоения материала во время семинарских и самостоятельных занятий. Поэтому посещение лекций и составление их конспектов - непереносимое условие успешной учебной деятельности магистра. Выписывание специальных терминов по каждой теме в личный словарь магистра и последующая их расшифровка способствует более глубокому пониманию и закреплению учебного материала.

Формами промежуточного контроля считаются практические работы. Они направлены на активизацию работы магистров в течение всего учебного периода, формирование и развитие потребности в инновационном подходе к индивидуальной самореализации в ходе овладения данным курсом и другими дисциплинами учебного плана.

На практических занятиях и в процессе подготовки к ним магистры закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки практического применения теоретических знаний, опыт рациональной организации учебной работы. Важной задачей является развитие навыков самостоятельного изложения магистрами своих мнений по основным научным проблемам управления туристскими перевозками как в устном, так и письменном виде.

Поскольку активность магистра на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от магистра ответственного отношения. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для докладов, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

Подготовка магистра к практическому занятию начинается с отработки лекционного материала, изучения рекомендованной основной литературы и предложенных оригинальных публикаций отечественной и зарубежной туристской периодики. Дополнительную монографическую литературу, новейшие статьи из журналов и газет, материалы статистики и другие источники информации определяет преподаватель в ходе изучения каждой темы курса.

Особое место в структуре практического занятия занимают учебные доклады, которые позволяют магистрам продемонстрировать знания и умения, связанные с творческой самостоятельностью, и в первую очередь умения читать и понимать учебные и научные тексты, а также самостоятельно подбирать научную литературу и эмпирические данные по обозначенной в докладе проблеме, и на основе анализа этой литературы делать самостоятельные аргументированные выводы. Предложенная к докладу литература представляет основу для понимания сути проблемы доклада и в обязательном порядке должна быть дополнена литературой, самостоятельно подобранной магистром.

Доклады и другие выступления на практических занятиях должны быть краткими, логически стройными и последовательными, научно обоснованными и содержательными (регламент - не более 7 минут). Доклад может сопровождаться электронной презентацией.

Доклад должен напоминать небольшой аналитический очерк по теме семинара. Предварительно магистр составляет план работы, включающий вступление, в котором раскрываются основные понятия, критический обзор литературы по теме, принципиальную схему объекта хозяйственной деятельности и модель воздействия данного объекта на окружающую среду (если это вытекает из содержания темы семинара), заключение. По сути, при подготовке к семинару магистр выполняет учебно-исследовательскую работу с элементами анализа.

Участие в проводимых формах внутри семестрового контроля является обязательным для всех магистров. Результаты данного контроля – составная часть оценки, выставляемой в ходе рейтинга.

Все занятия проводятся по следующей примерной схеме:

1. Изложение преподавателем темы, намеченной к обсуждению, цели и задач занятия.
2. Заслушивание докладов по каждому вопросу и обсуждение их магистрами, резюме преподавателя.
3. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания для подготовки к следующему семинару.

ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение содержания курса предполагает проведение промежуточного и итогового контроля знаний.

Промежуточный контроль осуществляется:

- по вопросам теоретической подготовки;
- по докладам и сообщениям, а также аудиторным и самостоятельным письменным работам;

Изучение курса завершается **экзаменом**

— **Итоговая оценка** выставляется либо по сумме рейтинговых баллов, набранных в течение семестра (в случае автоматического получения экзаменационной оценки), либо по результатам сдачи экзамена.

Кроме того, предусмотрено выполнение дополнительных заданий для получения премиальных баллов. Для повышения рейтинга (премиальные баллы) магистр может выбрать дополнительные самостоятельные работы (темы и общее количество определяются магистром) - 1-3 презентации.

Как подготовить презентацию

При выполнении презентации требуется учитывать, что данный вид работы представляет собой иллюстрацию к рассматриваемой проблеме, что предполагает использование значительного количества цифрового материала, представленного в виде графиков, демонстрирующих определённые тенденции или указывающие направления развития, диаграмм, демонстрирующих структуру систем или явлений, а также важность отдельных элементов данных систем, гистограмм, позволяющих провести сравнительный анализ, а также таблиц, которые используются для исследования динамики процессов и явлений.

1. Подготовительный этап, сбор информации

- Перед началом работы необходимо определить тему вашего доклада. Написать план и основные тезисы.

- Разбить тезисы на отдельные параграфы, по которым можно сделать раскадровку.

2. На что стоит обратить внимание перед началом работы

При разработке презентации надо иметь в виду следующее:

- Определить, для чего нужна презентация: для проверки во внеурочное время или для выступления на семинарах, докладах. В первом случае наполнение (как текстовое, так и иллюстративное) должно быть наиболее полным, т.к. презентация должна «говорить сама за себя». Во втором случае количество текста должно быть минимальным, т.к. подробности Вы расскажете устно.

3. Наполнение презентации

- Основная задача презентации – перевести доклад в **визуальные образы**, которые воспринимаются и запоминаются гораздо лучше, чем обычный текст.

- На слайдах, как правило, размещают схемы, таблицы, диаграммы, графики с краткими комментариями.

- Таблицы, диаграммы можно готовить как в других программах (например, Visio), так и в PowerPoint. Но помните, что все составляющие элементы должны соответствовать общему стилю презентации. В PowerPoint имеется достаточное количество инструментов, чтобы сделать действительно красивую презентацию: это и разнообразные фигуры, линии, цвета, можно задавать прозрачность объектов, толщину линий, тень, объем. Есть много готовых форм. Во всем должно быть чувство меры.

- Для текста также необходимо задать стиль. Это делается в «Образце слайдов». Именно здесь можно определить шрифт (желательно выбрать Arial, Verdana, Times, Tahoma) чтобы не было проблем с показом презентации на других носителях, задать размер, отступ красной строки (если есть), интервал. Определить стили для заголовков. Необходимо также задать размещение текста на слайде. Текстовую информацию лучше представлять в виде списка 2-3 уровней. Каждый кадр должен быть закончен по смыслу. Используйте «чистые» цвета – синий, красный, черный, желтый для текста и для дизайна фона, а так же максимально крупный шрифт.

4. Обязательно просматривайте конечный результат

5. Сохраняйте готовую презентацию в формате демонстрации.

Формы (виды) практических занятий трудоемкость (час.)
Содержание программы по темам занятий для магистров очной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол- во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	<i>Актуальные проблемы развития и организации транспортных путешествий.</i>		
	Классификация основных транспортных маршрутов	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 1 1. Виды и средства перевозок в туризме 2. Сравнение эффективности различных видов перевозок
2	Международное законодательное обеспечение транспортных путешествий.	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 2 1. Основания для заключения договора перевозки 2. Элементы обязательства по перевозке. Права и обязанности сторон 3. Ответственность перевозчика за неподачу транспортных средств 4. Обстоятельства, связанные с ответственностью перевозчика или грузоотправителя
3	Нормативно-правовое регулирование транспортных путешествий в России.	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 3 1. Нормативно-правовое регулирование транспортных путешествий в России. 2. Транспортное право 3. Транспортные правоотношения и право 4. Особенности транспортного законодательства 5. Система и структура транспортного законодательства 6. Законодательные и нормативные акты в обороте лицензирования автотранспортной деятельности
4	Страхование туристских путешествий	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 4 1. Страхование туристских путешествий 2. Нормативно-правовая база страхования в туризме 3. Личное страхование туристов 4. Имущественное страхование 5. Страхование ответственности туристических компаний 6. Финансовое обеспечение
5	Основы договорных отношений при реализации туристских путешествий	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 5 Основы договорных отношений при реализации туристских путешествий — агентский договор; — договор поручения; — договор комиссии; — договор возмездного оказания услуг; — договор аренды; — договор перевозки; — договор страхования; — договор купли-продажи
6	Роль и место автобусных перевозок в туризме. Классификация автобусов и виды автомобилей.	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 6 1. Автобусный маршрут. 2. Содержание автобусного маршрута 3. Разработка автобусного маршрута 4. Роль и место автобусных перевозок в туризме. 5. Классификация автобусов и виды автомобилей.

7	Виды обслуживания: Караванинг, такси, прокат автомобилей.	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 7 1. Виды транспортного обслуживания 2. Караванинг 3. Такси 4. Прокат автомобилей.
8	Специфика организации автобусных путешествий на международных маршрутах. Правила обслуживание туристов на автобусных маршрутах.	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 8 1. Специфика организации автобусных путешествий на международных маршрутах. 2. Правила обслуживание туристов на автобусных маршрутах.
11	Планирование туристско- экскурсионных перевозок специальными поездами и группами.	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 9 1. Планирование туристско-экскурсионных перевозок специальными поездами и группами. 2. Организация специальных железнодорожных туров 3. Обоснование выбора железнодорожного тура
12	Порядок бронирования. Оформление и оплата проездных документов для внутренних и международных железнодорожных перевозок.	Пр - 1,5 ч	Практическое занятие № 10 1. Порядок бронирования. 2. Оформление и оплата проездных документов для внутренних и международных железнодорожных перевозок.
13	Особенности договоров по организации водных маршрутов.	Пр - 1,5ч	Практическое занятие № 11 1. Особенности организация и планирование водных маршрутов. 2. Разработка маршрута 3. Особенности режима, темпа, порядка движения 4. Организация привалов и ночлегов 5. Основы техники водного туризма 6. Подробная смета туристского сплава на примере реки

Содержание программы по темам занятий для магистров заочной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол- во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	<i>Нормативно-правовое обеспечение транспортных путешествий.</i>		
2	Международное законодательное обеспечение транспортных путешествий.	Пр - 1,5	Практическое занятие № 1 1. Основания для заключения договора перевозки 2. Элементы обязательства по перевозке. Права и обязанности сторон 3. Ответственность перевозчика за неподачу транспортных средств 4. Обстоятельства, связанные с ответственностью перевозчика или грузоотправителя

3	Нормативно-правовое регулирование транспортных путешествий в России.	Пр - 1,5	Практическое занятие № 2 1.Нормативно-правовое регулирование транспортных путешествий в России. 2.Транспортное право 3.Транспортные правоотношения и право 4.Особенности транспортного законодательства 5.Система и структура транспортного законодательства 6.Законодательные и нормативные акты в обороте лицензирования автотранспортной деятельности
4	Страхование туристских путешествий	Пр - 1,5	Практическое занятие № 3 1.Страхование туристских путешествий 2.Нормативно-правовая база страхования в туризме 3.Личное страхование туристов 4.Имущественное страхование 5.Страхование ответственности туристических компаний 6.Финансовое обеспечение
5	Основы договорных отношений при реализации туристских путешествий	Пр - 1,5	Практическое занятие № 4 Основы договорных отношений при реализации туристских путешествий — агентский договор; — договор поручения; — договор комиссии; — договор возмездного оказания услуг; — договор аренды; — договор перевозки; — договор страхования; — договор купли-продажи

Практическое занятие 1

Тема: Классификация основных транспортных маршрутов

Вопросы к практическому занятию:

1. Роль и функции транспортных услуг в туристском бизнесе.
2. Услуги перевозки в составе туристского продукта.
3. Особенности и сферы эффективного использования различных видов транспорта в туристском бизнесе.
4. Транспорт как средство аттракции. Музеи транспорта.
5. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
6. Особенности использования нетрадиционных видов транспорта при организации туристских путешествий.

Задания для самостоятельной работы:

1. Транспорт: понятие, характерные особенности и значение.
2. Роль транспортных процессов в туризме.
3. Формы взаимодействия различных видов пассажирского транспорта.
4. Организация и управление транспортными процессами.
5. Составление каталога публикаций периодической печати (журналы, газеты, каталоги, электронные базы данных) по проблематике теории и практики организации туристских перевозок.
6. Работа с понятийно-терминологическим словарем и ознакомление с основными понятиями, терминами и категориями учебной дисциплины.

Контрольные вопросы:

- Транспорт и его роль в экономике страны.
- Основные свойства и особенности транспортного комплекса и транспортного производства.
- Техничко-экономические особенности, преимущества и недостатки основных видов транспорта.
- Транспортные услуги – один из основных видов обслуживания в туризме.
- Использование транспортных средств при туристских путешествиях.
- Конкуренция и взаимодействие основных видов транспорта при перевозках туристов.
- Транспортные путешествия как основной элемент туристской индустрии.
- Факторы оценки транспортного путешествия и их значение для каждого из видов транспорта.
- Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
- Проблемное поле учебного курса «Транспортное обеспечение в туризме».
- Транспортные перевозки в туристском бизнесе: основные понятия, термины и категории.

Тематика рефератов и докладов:

1. Нетрадиционные виды транспорта.
2. Транспортные предпочтения современного туриста.
3. Транспорт как объект туристского интереса.

Практическое занятие 2

Тема: Организация перевозок туристов воздушным транспортом

Практическое занятие

Вопросы к практическому занятию:

1. Правовое обеспечение авиационных перевозок в международном и внутреннем сообщениях.
2. Формы взаимоотношений туристских фирм с авиакомпаниями.
3. Договор воздушной перевозки.
4. Чартерные перевозки. Договор чартера и процедура его заключения.
5. Технология обслуживания туристов на международных и внутренних авиалиниях.
6. Услуги воздушной перевозки и особенности их предоставления.
7. Обслуживание отдельных категорий пассажиров. Бизнес-авиация.
8. Правила перевозки туристского багажа.

Ситуационный анализ (Case-Study)

1. Группа туристов отдыхает по путевке на берегу Черного моря с 1 по 15 августа. Один из туристов 5 августа обращается к руководителю группы с просьбой выдать ему обратный билет или выплатить его стоимость. Другой турист перед отъездом группы в аэропорт отказывается от обратной дороги. Как должен поступить руководитель группы?

2. Группа находится в аэропорту вылета. Вылет самолета задерживается, о чем администрация аэропорта несколько раз делала объявление. Туристы сидят в аэропорту уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Вследствие сложившейся ситуации а) часть группы от полета отказывается; б) группа полностью отказывается от полета. Как должен действовать руководитель группы?

3. Группа туристов прибывает в аэропорт, но представитель принимающей стороны не встречает группу. Туристы волнуются. Каковы дальнейшие действия руководителя группы?

4. У Александра в аэропорту Шереметьево были хорошие знакомые. От них он узнал, на какое время назначен ремонт взлетно-посадочной полосы. Дальше – все просто. Он идет в турагентство и покупает путевку, в которой вылет назначен именно на это время. При разговоре с агентом, он настаивает, чтобы в контракте было четко оговорено время вылета, и в случае невыполнения этой статьи договора турфирма обязуется выплатить ему двойную компенсацию, то есть стоимость двух аналогичных путевок в Испанию. Постарайтесь предположить все возможные варианты развития данной ситуации.

Задания для самостоятельной работы

1. Правовые аспекты организации международных полетов.
2. Правовое обеспечение внутренних авиаперевозок.
3. Документационное обеспечение организации воздушных перевозок.
4. Техническое обеспечение организации воздушных перевозок.
5. Технология обслуживания туристов на внутренних авиалиниях.
6. Особенности организации питания туристов на борту воздушного судна.
7. Аэропортовые формальности.

Контрольные вопросы

- Какова роль воздушного транспорта в системе туристских перевозок?
- Основные требования и общие правила организации международных и внутренних авиационных перевозок.
- Кратко охарактеризуйте систему регулирования воздушного транспорта.
- Какова роль международных организаций в совершенствовании и регулировании воздушных перевозок?
- Назовите и кратко охарактеризуйте основные формы взаимоотношений туристских фирм и авиакомпаний.
- Расскажите о порядке и правилах бронирования авиабилетов.

- Агентское соглашение с авиакомпанией: понятие, преимущества, требования и условия взаимодействия.
- Каковы основные правила оформления и реализации авиабилетов?
- Каковы преимущества и недостатки чартерных авиарейсов?
- Перечислите и охарактеризуйте основные разновидности чартерных авиаперевозок.
- Основные элементы и правила оформления договора на воздушную перевозку пассажиров и багажа.
- Особенности функционирования структуры транспортного обеспечения на воздушном транспорте и деятельности субъектов транспортного рынка.
- Каковы специфические особенности оформления чартерного договора?
- Перечислите основные особенности воздушной перевозки пассажиров.
- Охарактеризуйте технологию обслуживания пассажиров на международных авиалиниях.
- Каково содержание сервисного обслуживания пассажиров на авиационном транспорте?
- Каковы особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров на авиационном транспорте?
- Перечислите разновидности авиационных тарифов, и кратко охарактеризуйте каждую из них.
- Назовите основные особенности тарифной и ценовой политики на авиационном транспорте.
- В чем заключается сущность дисконтных (бонусных) программ?

Тематика рефератов и докладов

1. Мировые авиакомпании как субъекты транспортного рынка.
2. Характеристика одной из мировых авиакомпаний (по выбору).
3. «Аэрофлот – Российские международные авиалинии»: история, современное состояние и перспективы развития.
4. Основные правила оформления перевозочной документации.
5. Бизнес-авиация на российском и международном рынках.
6. Атрибуты сервиса на авиатранспорте.
7. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров и багажа.
8. Характеристика одного из аэропортов мира и России (по выбору).

Тема Организация железнодорожных перевозок туристов Практическое занятие

Вопросы к практическому занятию

1. Правовые вопросы организации железнодорожных перевозок туристов.
2. Особенности организации международных и внутренних железнодорожных перевозок.
3. Специальные туристско-экскурсионные поезда и основные направления их использования.
4. Малые железные дороги и их использование в туристском бизнесе.
5. Разработка туристско-экскурсионных маршрутов с использованием туристских поездов.
6. Структура транспортного обеспечения: вокзалы, станции, остановочные пункты, разъезды, технические службы.
7. Организация железнодорожных перевозок в России.
8. Документационное обеспечение перевозок туристов железнодорожным транспортом.
9. Тарифы, скидки, льготы и сборы на железнодорожном транспорте.

Ситуационный анализ (Case-Study)

1. При посадке туристской группы в поезд выясняется, что железнодорожные кассы продали по два билета на некоторые места. Как решить данную проблему?
2. Проезд группы в поезде «туда» и «обратно» обеспечен билетами в купейном вагоне, однако при посадке в поезд оказывается, что указанный вагон – плацкартный. Как руководитель группы выйдет из сложившейся ситуации?
3. Туристы возвращаются из поездки по маршруту «Омск – Санкт-Петербург – Омск» железнодорожным транспортом. В пути запланирована пересадка в Москве, куда поезд «Санкт-Петербург – Москва» должен прибыть в 14 часов. Поезд «Москва – Омск» отправляется в 16 часов. Из-за шквалистого ветра поезд «Санкт-Петербург – Москва» прибывает в столицу с опозданием на 4 часа, и поезд «Москва – Омск» отправляется без омской туристской группы. Что должен предпринять руководитель группы по прибытии в Москву?
4. Турфирма смогла приобрести билеты для проезда группы в купейном вагоне только в одну сторону. Согласно договору туристы должны ехать в купейном вагоне в обоих направлениях. Какие действия принимает туристская фирма?
5. Руководитель группы, имея на руках документы туристов, опаздывает к отправлению поезда. Туристы не уезжают, и руководитель группы застает их на вокзале. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
6. Имеет ли турист гарантированное право проезда в двухместном купе один, если он оплатил оба места в этом купе?

Задания для самостоятельной работы

1. Особенности использования железнодорожного транспорта в туристском бизнесе.
2. Организация железнодорожных перевозок туристов в Европе и странах мира.
3. Российский опыт использования туристско-экскурсионных поездов.
4. Зарубежный опыт использования туристско-экскурсионных поездов.
5. Особенности управления железнодорожными пассажирскими перевозками.
6. Перевозки пассажиров в международном железнодорожном сообщении.
7. Документационное обеспечение организации железнодорожных перевозок туристов.
8. Техническое обеспечение организации железнодорожных перевозок туристов.

Контрольные вопросы

- Особенности развития железнодорожного транспорта в мире и его современное состояние.
- Какова роль железнодорожного транспорта в туристском бизнесе?
- Правовые аспекты перевозок туристов железнодорожным транспортом.
- Прогрессивные технологии пассажирского и туристского обслуживания на железнодорожном транспорте.
- Расскажите о месте железнодорожных перевозок на европейском туристском рынке.
- Что такое формула обслуживания «Euronight»?
- На какие виды сообщений подразделяются перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте? Кратко охарактеризуйте каждый из них.
- Расскажите о значении железнодорожного транспорта для российского турбизнеса.
- Каковы особенности организации железнодорожных перевозок в Российской Федерации?
- Высокоскоростные железнодорожные сообщения и их роль в развитии туризма и увеличении туристских потоков.
- Как осуществляется процесс планирования железнодорожных перевозок?

- Как составляется расписание движения поездов?
- Структура обеспечения перевозок: станции и вокзалы, технические службы.
- Каковы особенности российского опыта использования специальных туристско-экскурсионных поездов?
- Дайте характеристику категорий поездов, вагонов, мест в поездах.
- Какая работа проводится по назначению туристско-экскурсионных поездов?
- Каковы особенности формирования туристско-экскурсионных поездов?
- Приведите примеры наиболее известных специальных туристско-экскурсионных поездов.
- Как и в какие сроки производится оплата туристско-экскурсионных поездов?
- Расскажите о работе руководителя группы на железнодорожном маршруте.
- Перечислите основные правила перевозок при организации групповых железнодорожных туров.
- Особенности работы обслуживающего персонала на железнодорожном туристско-экскурсионном маршруте.
- Каковы особенности и правила перевозки туристского багажа на железнодорожном транспорте?
- Расскажите о правилах бронирования и продажи железнодорожных билетов.
- Какие элементы входят в содержание железнодорожных билетов?

Тематика рефератов и докладов

1. Межправительственные соглашения о международных железнодорожных перевозках.
2. Специфика обслуживания туристов железнодорожным транспортом за рубежом.
3. Прогрессивные технологии пассажирского и туристского обслуживания на железнодорожном транспорте.
4. Европейская система сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.
5. Характеристика одного из специальных туристско-экскурсионных поездов мира и России (по выбору).
6. Технологические особенности разработки туров с использованием туристско-экскурсионных поездов.
7. Характеристика одного из железнодорожных вокзалов мира и России (по выбору).

Тема Организация перевозок туристов автомобильным транспортом
Практическое занятие

Вопросы к практическому занятию

1. Особенности организации внутренних и международных маршрутов и туров с использованием автобусов.
2. Договорная документация автобусного путешествия.
3. Права и обязанности пассажира и перевозчика.
4. Особенности и проблемы взаимодействия туристских фирм с автотранспортными предприятиями (АТП).
5. Этапы разработки автобусного туристско-экскурсионного маршрута.
6. Правила пользования автобусами на туристско-экскурсионных маршрутах.
7. Положение о руководителе группы автобусного туристского маршрута.
8. Правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах.

Ситуационный анализ (Case-Study)

1. После экскурсии по Красной площади группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух человек. Как должен поступить экскурсовод?
2. Экскурсионная группа отправляется в Дом-музей П. И. Чайковского в Клину. Посещение музея запланировано на 12 часов. По дороге у автобуса сломалось колесо, водитель его менял, поэтому к музею экскурсанты подъехали с опозданием – в 12 часов 30 минут. Как выйти из сложившейся ситуации?
3. После посещения музея турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал. Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь руководитель туристу?
4. Во время поездки по маршруту «Москва – Рязань – Константиново – Москва» несколько человек из туристской группы распивали спиртные напитки и, находясь в состоянии алкогольного опьянения, мешали проведению экскурсии. Что должен сделать экскурсовод?
5. Группа отправляется в поездку по маршруту «Москва – Сергиев Посад – Москва». К назначенному времени экскурсовод не пришел. Как должен поступить руководитель группы? Может ли водитель дать путевую информацию?
6. Группа выехала в однодневную поездку. Экскурсовод забирал экскурсантов из двух разных отелей, находящихся довольно далеко друг от друга. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время поездки женщине стало плохо: ее укачало. Что не предусмотрел экскурсовод?
7. Во время тематической экскурсии, посвященной творчеству известного писателя, водитель автобуса отказался заезжать в переулок, где находится дом, в котором прошло детство писателя, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу. Каковы действия экскурсовода в данной ситуации?
8. Во время городской автобусной экскурсии у автобуса сломалось колесо. По словам водителя, для ремонта необходимо 30-40 минут. Как должен поступить экскурсовод?
9. Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва – Суздаль – Владимир – Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона. Что должен предпринять экскурсовод?
10. Во время поездки по маршруту «Москва – Торжок – Тверь – Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка: а) водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату; б) экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя. Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?
11. Туристский автобус, принадлежащий костромской фирме «Интур», следуя по маршруту «Ярославль – Москва», сделал вынужденную остановку в районе города Сергиев Посад. Причиной остановки явилась серьезная поломка двигателя автобуса. В это время у одного из туристов начался острый приступ аппендицита. Расстояние до ближайшей больницы превышало 15 км. В то же время, мимо проезжал автобус с туристской группой, принадлежащий ярославской фирме «Вояж», следующий из города Переславль-Залесский в город Сергиев Посад. Водитель неисправного автобуса попросил другого водителя о помощи, на что получил отказ. Прав ли водитель исправного автобуса? Как он должен был поступить в сложившейся ситуации? Как бы вы разрешили эту ситуацию?
12. Во время следования туристского автобуса вологодской фирмы «Пилигрим» по маршруту «Новгород – Псков» подростки, бросаясь камнями, случайно попали камнем в стекло автобуса, причинив одному из пассажиров серьезные увечья, приведшие его к инвалидизации (2 группа). Пассажир автобуса потребовал от туристской компании возмещения причиненного ущерба (инвалидности), на что получил решительный отказ от

руководства фирмы. Правильны ли действия руководства фирмы? Как бы вы поступили в сложившейся ситуации на месте пассажира, руководителя турфирмы, водителя автобуса?

13. Автобус с группой туристов следовал в ночное время по разбитой дороге. Внезапно колесо автобуса попало в глубокую выбоину, вызвав резкий рывок автобуса, в результате которого один из находившихся в салоне пассажиров ударился о спинку сиденья, получив сильное сотрясение мозга и перелом переносицы. Каковы в этом случае действия водителя, руководителя туристской группы, пассажира, получившего увечья? Имеет ли право пассажир подать иск на туристскую компанию? Каковым будет, по вашему мнению, результат? Как бы вы поступили в этой ситуации?

14. Двигаясь по пересеченной местности, водитель автобуса, во избежание аварии, снизил скорость движения до 35 км/ч. Скоро на пути образовалось значительное препятствие – размыв дороги, который мог привести к аварийной ситуации и поломке автобуса. Водитель (не поставив в известность руководителя туристской группы) сменил маршрут движения автобуса, не повлекший к серьезным сбоям в обслуживании туристов и отклонениям от принятой экскурсионной программы. Прав ли водитель автобуса в данной ситуации? Каковы при этом должны быть действия руководителя? Как бы вы поступили в данной ситуации?

15. Следуя по маршруту «Самара – Ульяновск – Казань», туристский автобус с группой туристов прибыл в пункт назначения (Казань) раньше положенного срока на 2 часа. Руководитель группы незамедлительно потребовал от водителя доработать положенное время (2 часа) и обещал сообщить о нарушениях правил со стороны водителя в АТП и туристскую организацию. Виноват ли водитель автобуса? Прав ли в этой ситуации руководитель тургруппы? А как бы вы разрешили это спор?

16. Туристская группа возвращается с загородной экскурсии в Ачаирский монастырь. По пути следования экскурсовод замечает стоящий на обочине туристский автобус, водитель которого просит остановиться. Как должен поступить экскурсовод «нашего» автобуса?

Задания для самостоятельной работы

1. Основные аспекты правового регулирования автомобильных перевозок в Европе и России.
2. Автомобильные перевозки в туристских путешествиях.
3. Документационное обеспечение организации автобусных перевозок туристов.
4. Договор туроператора и АТП. Оформление заявки на выделение автобусов.
5. Техническое обеспечение организации автобусных перевозок туристов.
6. Рынок международных и внутренних автобусных перевозок в России и странах Европы.
7. Составление паспорта автобусного туристского маршрута.
8. Обзор российского и мирового рынков проката автомобилей.

Контрольные вопросы

- Какие направления включают автоуслуги, используемые в индустрии туризма?
- Какими нормативно-правовыми документами регулируются международные и внутренние автомобильные перевозки
- Какие выделяют виды автомобильных перевозок? Каковы особенности их правового регулирования?
- Особенности правового регулирования внутренних автомобильных перевозок в Российской Федерации.
- Какова роль международных организаций в регламентации пассажирских автобусных перевозок?
- Перечислите основные преимущества и недостатки автомобильных путешествий.
- Роль и функции автомобильного транспорта в туристском бизнесе.

- Проанализируйте классификацию туристских автобусов.
- Выявите особенности организации автобусных туристских путешествий на внутренних маршрутах.
- Перечислите и охарактеризуйте основные этапы разработки и утверждения автобусного туристского маршрута.
- Какие требования предъявляются к подвижному составу и водителю автобуса при организации внутренних туристско-экскурсионных маршрутов?
- Основные аспекты организации автобусных туристских путешествий на международных маршрутах.
- Какие требования предъявляются к подвижному составу и водителю автобуса при организации международных туристско-экскурсионных маршрутов?
- Особенности оформления, реализации и использования автобусных проездных документов.
- Какие выделяют виды международных автобусных туров? Охарактеризуйте каждый из них.
- Каковы современное состояние и география международных и внутренних автобусных туристских маршрутов?
- Современное состояние и тенденции развития автобусного туризма в странах Европы и России.
- Какие виды автобусного туризма выделяет Европейская Конференция министров транспорта?
- Назовите основные способы реализации нерегулярных перевозок туристов.
- Какие пакеты автобусных туров обычно предлагают современные автобусные компании?
- Расскажите о правилах оформления договорной документации авто-путешествия.
- Основные правила перевозки багажа автомобильным транспортом. Нормы багажа.
- Как оформляется паспорт автобусного туристского маршрута?
- Особенности работы руководителя группы и водителя автобуса на туристско-экскурсионном маршруте.
- Определите основные права и обязанности перевозчика и пассажира при реализации автобусных туристско-экскурсионных маршрутов.
- Какие вы знаете формы и особенности организации автомобильного туризма?
- Охарактеризуйте одну из ведущих компаний по прокату автомобилей.
- В чем заключается система обслуживания «rent-a-car»?
- Какие обязательные элементы содержит арендный договор по прокату автомобилей?

Тематика рефератов и докладов

1. Правовое регулирование автомобильных перевозок.
2. Межправительственные соглашения и конвенции по международным автомобильным перевозкам.
3. Автобусный туризм в Европе. Анализ рынков автобусного туризма различных стран Европы.
4. Обзор современного состояния международного автобусного туризма в России.
5. Обзор современного состояния внутреннего автобусного туризма в России.
6. Технология разработки автобусного туристского маршрута.
7. Автомобильный туризм. Процесс подготовки автопутешествия.
8. Правила аренды автомобилей в зарубежных странах и деятельность компаний по прокату автомобилей.
9. Особенности организации проката автомобилей в России.

Тема Особенности организации морских круизов

Вопросы к практическому занятию

1. Правовые аспекты организации перевозок туристов морским транспортом.
2. Морские круизы: понятие, виды и особенности.
3. Документационные особенности организации морских круизов и путешествий.
4. Особенности и технология обслуживания туристов на морских судах.
5. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на морском круизе.
6. Современное состояние мирового и российского морского круизного рынка.
7. Морские паромы и паромные компании.

Задания для самостоятельной работы

1. Правовые вопросы регулирования перевозок туристов морским транспортом.
2. Достоинства, недостатки и мотивация водных путешествий туристов.
3. Мировой рынок морских круизов и путешествий.
4. Российский рынок морских круизов и путешествий.
5. Договорная документация морского круиза.
6. Организация обслуживания туристов на морском судне.

Контрольные вопросы

- Расскажите об истории возникновения морских круизных маршрутов.
- Каковы особенности правового обеспечения перевозок туристов морским транспортом?
- Раскройте проблемы и тенденции развития круизного бизнеса.
- Перечислите основные достоинства и недостатки водных путешествий туристов.
- Какова роль морского транспорта для туристского бизнеса?
- Охарактеризуйте современное состояние и основные тенденции развития мирового рынка морских круизов и путешествий.
- Каковы особенности российского рынка морских круизов и путешествий?
- Перечислите и кратко охарактеризуйте важнейшие круизные компании мира и основные направления их деятельности.
- Какие выделяют категории круизных компаний?
- Какие международные организации осуществляют координационную деятельность круизного бизнеса в мире и России?
- Раскройте проблемы и тенденции развития круизного бизнеса.
- Мировая география морских круизов и путешествий.
- География российских морских круизов.
- Какие выделяют виды судов на морских круизах?
- Какие выделяют виды круизов? Охарактеризуйте каждый из них.
- Особенности внедрения комплексных компьютерных систем на круизных судах.
- Системы берегового обслуживания с использованием программ «мультимедиа».
- Особенности организации экскурсионных и прогулочных рейсов на речных судах.
- Заключение договоров между турфирмами и морскими пароходствами на обслуживание туристов на теплоходных турах.
- Каковы обязанности сторон при организации теплоходных туров?
- Каковы основные принципы обслуживания туристов на морских круизах?
- Правила перевозки пассажиров и багажа на морских судах.
- Что такое «морской паром»? Выделите особенности организации морских паромных перевозок.

- Перечислите основные паромные компании мира и направления их деятельности.

Тематика рефератов и докладов

1. Крупнейшие мировые круизные компании.
2. Взаимодействие мировых круизных компаний.
3. Организация обслуживания туристов на круизном лайнере.
4. Системы берегового обслуживания круизных туристов.
5. Особенности организации экскурсионных и прогулочных рейсов на морских судах.
6. Морские путешествия на паромках.
7. Морские и речные прогулки и экскурсии. Яхтинг-круизы.

Тема Особенности организации речных круизов
Практическое занятие

Вопросы к практическому занятию

1. Правовые вопросы организации перевозок туристов внутренним водным транспортом.
2. Технология и основные принципы организации речных круизов и путешествий.
3. Основные туристские компании России, занимающиеся организацией речных круизов и путешествий.
4. Экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах.
5. Правила перевозки ручной клади, пассажиров и багажа на речных судах.
6. Особенности регистрации и размещения туристов на судне.
7. Основные атрибуты сервиса на борту судна.
8. Работа руководителя теплоходного круиза.
9. Работа обслуживающего персонала на речном круизе.

Ситуационный анализ (Case-Study)

Неприятное впечатление на жителей деревни Саратовки произвели туристы теплохода, следующего по маршруту «Санкт-Петербург – Валаам – Кижы – Соловки». Августовским вечером веселую компанию высадили в Уткиной Заводи для организации зеленой стоянки. Во время такой зеленой стоянки туристы резвились на берегу и обобрали все близлежащие огороды и сады. Получат ли жители деревни материальную компенсацию, предъявив претензию туристской фирме? Будет ли эффективным обращение в суд? Как следует поступать жителям в сложившейся ситуации?

Задания для самостоятельной работы

1. Правовые вопросы регулирования перевозок туристов внутренним водным транспортом.
2. Мировой рынок речных круизов и путешествий.
3. Российский рынок речных круизов и путешествий.
4. География российских речных круизных маршрутов.
5. Документационное обеспечение круизного бизнеса.

Контрольные вопросы

- Перечислите основные особенности правового регулирования перевозок туристов речным транспортом.

- Как классифицируются речные круизы и путешествия?
- Каковы особенности и тенденции развития мирового рынка речных круизов и путешествий?
- Какие выделяют мотивы и цели речных круизных путешествий? Охарактеризуйте их.
- Перечислите основные водные системы России и определите их роль в развитии туризма.
- Каковы современное состояние и основные тенденции развития российского круизного рынка?
- Назовите российские водные маршруты, пользующиеся наибольшей популярностью у отечественных и иностранных туристов.
- Каковы особенности и принципы организации российских речных круизов и путешествий?
- География мировых речных круизов и путешествий.
- География российских речных круизов и путешествий.
- Что включает в себя договор на аренду теплоходов?
- Какую документацию должен иметь руководитель теплоходного круиза при обслуживании туристов на речном маршруте?
- Какие договора и с какими организациями предприятиями и управлениями заключает турфирма при организации теплоходного круиза?
- Расскажите о процедурах регистрации, приема и размещения туристов на судне.
- Правила внутреннего распорядка и пользования судами.
- Каковы основные требования по обеспечению безопасности туристов на теплоходных маршрутах?
- Как организуются экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах?

Тематика рефератов и докладов

1. Современное состояние речного круизного бизнеса в зарубежных странах.
2. Возникновение и развитие речного туризма в СССР и России.
3. Российские речные пароходства и судовые компании.
4. Системы берегового обслуживания на речных круизах. Организация зеленых стоянок.
5. Организация обслуживания туристов на теплоходах.
6. Организация речных прогулок и экскурсий. Яхт-круизы и особенности их организации.

Тема 7. Автоматизированные системы сервиса и вопросы безопасности на транспорте Практическое занятие 7

Вопросы к практическому занятию

1. Основные системы компьютерного бронирования и их влияние на развитие туризма.
2. Компьютерные системы резервирования билетов и их функции
3. Основные европейские требования безопасности при организации автобусного туризма.
4. Обеспечение безопасности на автобусных и автомобильных маршрутах и турах. Автострахование.
5. Требования техники безопасности на железнодорожных маршрутах.
6. Обеспечение безопасности туристов во время водных путешествий.

Задания для самостоятельной работы

1. Характеристика одной из мировых компьютерных систем бронирования и резервирования (по выбору).
2. Характеристика одной из российских компьютерных систем бронирования и резервирования (по выбору).
3. Процедура выбора системы бронирования.
4. Особенности работы с компьютерной системой бронирования и резервирования.
5. Бронирование билетов и услуг с помощью ICQ.
6. Использование Интернет для оптимизации транспортного обслуживания туристов.
7. Характеристика туристских серверов транспортной тематики.
8. Нормативно-правовые аспекты обеспечения безопасности туристов.
9. Технические средства обеспечения безопасности туристов.
10. Организационно-правовые аспекты транспортного страхования.
11. Безопасность и страхование туристов на транспорте: российские реалии.

Контрольные вопросы

- Расскажите о процессе становления глобальных систем компьютерного бронирования и резервирования.
- В чем заключается эффективность автоматизированных систем бронирования и резервирования?
- Какие тенденции и направления развития можно выявить на отечественном и зарубежном рынках компьютерных систем бронирования и резервирования?
- Современное состояние систем компьютерного бронирования и резервирования в странах Европы и Азии.
- Современное состояние систем компьютерного бронирования и резервирования в России и странах СНГ.
- Приведите доводы в пользу внедрения и применения подобного рода глобальных систем.
- Что такое «эффект ореола» и «сверхкомиссия»?
- Каковы особенности применения данных систем при организации транспортных перевозок туристов?
- Особенности бронирования и резервирования билетов на отдельных видах транспорта.
- Расскажите, что вы знаете о процедуре on-line-бронирования, ее преимущества и недостатки.
- На какие составные части можно разделить процесс бронирования?
- Какие выделяют виды компьютерных систем бронирования и резервирования? Кратко охарактеризуйте каждый из них.
- Проанализируйте основные процедуры взаимоотношений между различными субъектами туристского рынка и способы их оптимизации при помощи технологий бронирования и резервирования.
- Охарактеризуйте (по вашему выбору) одну из глобальных компьютерных систем бронирования и резервирования.
- Особенности обеспечения безопасности туристов и экскурсантов на отдельных видах транспорта.
- Роль обслуживающего персонала в обеспечении безопасности перевозок туристов и экскурсантов.
- Какие существуют виды и формы туристского страхования?
- Нормативно-правовая база туристского и транспортного страхования.
- Каковы особенности страхования туристов на отдельных видах транспорта?

Тематика рефератов и докладов

1. Обеспечение безопасности туристов на авиационном транспорте.
2. Страхование на авиационном транспорте.
3. Обеспечение безопасности туристов на железнодорожных маршрутах и турах.
4. Обеспечение безопасности на автобусных маршрутах и турах.
5. Обеспечение безопасности туристов на морском круизе.
6. Правила техники безопасности на речных круизах.

Список учебной литературы

Основная литература:

1. Абдикеримов Г.С. Логистическое управление грузовыми перевозками и терминально-складской деятельностью: учебное пособие / Абдикеримов Г.С., Багинова В.В., Елисеев С.Ю., Кузнецов А.П., Маликов О.Б.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 428с.
2. Афанасьев А.М. Организация, планирование и управление хозяйственной деятельностью малого предприятия: учебное пособие / Афанасьев А.М., Фролов А.М., Лочан А.А., Лочан С.А., Ермолаев Е.Е.— С.: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. - 266 с.
3. Воробьева Н.В. Организация и управление внешнеэкономической деятельностью: учебное пособие / Воробьева Н.В., Грачева Д.О., Цымбаленко Ю.В.— С.: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. - 212с.
4. Восколович Н.А. Экономика, организация и управление общественным сектором: учебник / Восколович Н.А., Жильцов Е.Н., Еникеева С.Д.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 367 с.
5. Дашков Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью: учебник / Дашков Л.П., Памбухчиянц О.В.— М.: Дашков и К, 2015.- 400с.
6. Игошин Н.В. Инвестиции. Организация, управление, финансирование (3-е издание): учебник / Игошин Н.В.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 449с.

Дополнительная литература:

1. Перемолотов В.В. Организация и управление агентскими сетями: учебно-методическое пособие / Перемолотов В.В.— М.: Инфра-Инженерия, 2016. - 170 с.
2. Черняк В.З. Бизнес. Организация, управление, оценка: монография / Черняк В.З.— М.: Русайнс, 2015. - 238 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- <http://www.edu.ru/> федеральный портал «Российское образование»
- <http://www.garant.ru/> Гарант СПС
- <http://www.consultant.ru/> Консультант плюс СПС

5. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

1. Аудитория 18, оснащённая соответствующим учебным оборудованием (мультимедийными средствами)

**Методические рекомендации к практическим занятиям разработала к. г. н., доцент
Соколова Е. И. *Е. И. Соколова***