

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж. А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Технологии транспортного обслуживания туристов

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

ПК-7 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

ИПК-7.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

ИПК-7.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Технологии транспортного обслуживания туристов».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме примерных тестовых заданий для текущей аттестации в середине и конце курса, разноуровневых задач/заданий, тематики эссе и рефератов, кейс-задания и промежуточную аттестацию в форме вопросов к зачету.

3. Проверка и оценка результатов выполнения заданий

Оценка по курсу выставляется в 2-х балльной шкале:

- «зачтено» - если студент набрал 61-91 баллов, пороговый уровень сформированности компетенции, 91-100 - повышенный уровень сформированности компетенции;

- «не зачтено» - если студент набрал менее 61 баллов, компетенция не сформирована.

Если студент не набрал 61 и более баллов по результатам изучения дисциплины, он сдает зачет в форме собеседования по вопросам.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Комплект разноуровневых задач/заданий

1 Задачи репродуктивного уровня

Тема 3. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом

1. Составьте схему размещения туристов в купейном вагоне (вагонах) с учетом следующей численности:

1) мужчин - 17, женщин - 15;

2) мужчин - 20, женщин - 19.

2 Задачи реконструктивного уровня

Тема 1. Транспортная составляющая туристского бизнеса

Практическое задание: Составьте транспортные маршруты доставки туристов от г. Горно-Алтайска до г. Сочи

Тема 2. Перевозка туристов воздушным транспортом

1. Составьте оптимальную (минимизированную по цене и расстоянию) схему полетов из Новосибирска в Канаду, Индию, Австралию.

2. Составьте сравнительную таблицу правил перевозки пассажиров и багажа у разных авиакомпаний по информации с сайтов данных авиакомпаний.

Тема 3. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом

Составьте сравнительную таблицу правил перевозки пассажиров и багажа на авиационном и железнодорожном транспорте используя информацию из практической работы 2 темы 3 и с сайта ОАО «РЖД».

Тема 5. Обслуживание туристов водным транспортом

Постройте сравнительную таблицу круизных лайнеров на основании Интернет-источников.

3. Задачи творческого уровня

Тема 1. Транспортная составляющая туристического бизнеса

Выбор маршрута транспортировки туристов

Фирма N, занимающаяся турагентской деятельностью, заключила контракт на доставку 21 000 туристов от Ачинска (Красноярский край) на туристическую базу, расположенную на территории Монголии в г. Тэс-Сомон.

Сеть железных и автомобильных дорог в регионе, схема расположения транспортных предприятий, гостиниц турагента представлена на схеме. Числами на схеме указаны расстояния между объектами, выраженные в километрах. Транспортировка осуществляется в два этапа.

Первый этап: железнодорожным транспортом от Ачинска до Минусинска или Абазы и трансфер до гостиниц и обратно. Транспортный тариф железной дороги от Ачинска до этих городов и стоимость трансфера являются одинаковыми, на расчеты влияния не оказывают и не учитываются.

Второй этап: автомобильным транспортом до Тэс-Сомон.

Для обеспечения перевозки туристов фирма N заключает контракты с автотранспортными предприятиями на перевозку, трансфер и с гостиницами для отдыха туристов.

В регионе имеется два транспортных предприятия, отвечающих требованиям, предъявляемым к международным автомобильным перевозчикам: первое в г. Аскиз, второе - в г. Минусинске.

В регионе имеются также две гостиницы фирмы N: в г. Абаза и в г. Минусинске, которые являются ближайшими к конечному месту доставки и способны разместить необходимое количество туристов.

В регионе установлен регулярно действующий маршрут: туристы по железной дороге доставляются в Абазу. Далее, на участке Абаза - Улан-Гом транспортировка осуществляется силами аскизского АТП. На участке Улан-Гом - Тэс-Сомон работает внутренний транспорт Монголии. Стоимость передвижения 21 000 туристов до Тэс-Сомона по базовому варианту составляет 1 130 604 долл. США.

Выбрать оптимальную схему транспортировки туристов, используя в качестве критерия минимум полных затрат. Возможные варианты схем транспортировки представлены в таблице.

Тарифы на перевозку пассажиров у автоперевозчиков различны. Аскизское АТП - крупное автохозяйство, входившее ранее в структуру «Совавтотранс», имеет большое количество автотранспорта. Минусинское АТП располагает меньшим количеством подвижного состава, соответственно, тарифы этого предприятия несколько ниже.

Тарифы за транспортировку пассажиров;

Перевозчик Ед. изм. Размер тарифа

Аскизское АТП Дол./чел.-км 0,06

Минусинское АТП Дол./чел.-км 0,064

Внутренний тариф на перевозки в Монголии (0,09) долл./чел.-км) существенно выше тарифов российских автотранспортных предприятий, занятых в международных перевозках, в силу отсутствия подвижного состава с высокой пассажироемкостью, высокой стоимостью топлива и других факторов.

Таблица 3 - Стоимость размещения в гостинице Гостиница Ед. изм. Размер тарифа
г. Абазы Долл./чел.-день 7

Г. Минусинска Долл./чел.-день 10

В связи с тем, что месторасположение транспортных предприятий и гостиниц не всегда совпадают, то возникают расходы, связанные с подачей автобусов для транспортировки. Тариф за подачу транспорта для транспортировки составляет 0,2 долл./км. Средняя пассажироемкость автобуса - 50 чел.

Сопоставить размер затрат по оптимальному варианту с базовым вариантом транспортировки туристов и сделать выводы.

Критерии оценки задач репродуктивного уровня:

0 баллов - задача не решена, уровень не сформирован

0,5 баллов - задача решена, уровень сформирован.

Критерии оценки задач реконструктивного уровня:

0 баллов - задача не решена, уровень не сформирован

0,5 баллов - задача решена, не правильно применен метод при решении задачи, пороговый уровень;

1 балл - задача решена, имеются логические ошибки в решении задачи, пороговый уровень;

1,5 балла - имеются арифметические ошибки в решении задачи, повышенный уровень;

2 балла - задача решена верно, повышенный уровень.

Критерии оценки задач творческого уровня:

0 баллов - задача не решена, уровень не сформирован

0,5 баллов - задача решена, не правильно применен метод при решении задачи, пороговый уровень;

1,5 балл - задача решена, имеются логические ошибки в решении задачи, пороговый уровень;

2,0 балла - имеются арифметические ошибки в решении задачи, повышенный уровень;

2,5 балла - задача решена верно, показаны знания из других дисциплин, повышенный уровень.

Комплект примерных тестовых заданий

1. В случае спора с транспортной организацией, вытекающего из договора на услуги по перевозке, турист должен обратиться в суд:

а) по месту жительства;

б) по месту нахождения управления транспортной организации;

в) по своему усмотрению: по месту жительства или по месту нахождения управления организации.

2. На каком расстоянии курсируют пригородные поезда:

а) до 50 км;

б) до 100 км;

в) до 150 км;

г) до 200 км.

3. Вагоны с каким сроком эксплуатации применяются для формирования составов фирменных поездов, без учета сроков проведения капитального ремонта:

а) до 3 лет;

б) до 5 лет;

в) до 10 лет;

г) до 15 лет.

4. На какой срок пассажир может сделать остановку в пути на железнодорожном транспорте:

а) не более, чем на 3 суток;

б) не более, чем на 5 суток;

в) не более, чем на 10 суток;

- г) пассажир не может сделать остановку в пути без уважительной причины.
5. До какого возраста можно перевозить ребенка без предоставления ему отдельного места бесплатно на железнодорожном транспорте в Российской Федерации:
- а) до 2 лет;
 - б) до 4 лет;
 - в) до 5 лет;
 - г) до 7 лет.
6. Принцип, согласно которому после пересечения границы расстояние отсчитывается с нуля при определении Межгосударственного проездного тарифа, носит название:
- а) принцип нулевого отсчета;
 - б) принцип перелома тарифа;
 - в) принцип слома тарифа;
 - г) принцип нового счета.
7. Если пассажир отказывается от поездки ввиду опоздания согласованных поездов и возвращает неиспользованный билет, то железная дорога ему обязана вернуть:
- а) полностью стоимость проезда и все сборы;
 - б) стоимость билета и плацкарты;
 - в) стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
 - г) стоимость билета.
8. При опоздании на поезд вследствие болезни или несчастного случая, подтвержденных соответствующими документами в течение 3 сут. с момента отравления поезда, и пассажир отказывается от поездки, ему обязаны возместить:
- а) стоимость билета, плацкарту и все уплаченные сборы;
 - б) стоимость билета и плацкарты;
 - в) стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
 - г) стоимость билета.
9. За сколько часов до отправления поезда пассажир должен сдать билет, если отказывается от поездки без уважительной причины, чтобы ему возвратили стоимость билета и плацкарты в полном объеме:
- а) не позднее, чем за 24 часа до отправления поезда;
 - б) не позднее, чем за 8 ч до отправления поезда;
 - в) менее чем за 8 ч, но не позднее чем за 2 ч до отправления поезда;
 - г) менее чем за 2 ч до отправления поезда.
10. Масса ручной клади, провозимой бесплатно в дальних поездах на один проездной документ, составляет:
- а) не более 20 кг;
 - б) не более 24 кг;
 - в) не более 36 кг;
 - г) не более 50 кг.
11. Повторяющиеся перевозки предварительно сформированных групп пассажиров на автомобильном транспорте из пункта отправления в пункт назначения и обратно носят название:
- а) регулярных перевозок;
 - б) не регулярных перевозок;
 - в) челночных перевозок;
 - г) чартерных перевозок.
12. Контрольный бортовой регистрирующий прибор в составе транспортного средства, предназначенный для контроля и регистрации таких параметров как: скорость движения, пробег автомобиля, периоды труда и отдыха экипажа, носит название:
- а) тахограф;
 - б) тахометр;

- в) тахограмма;
 - г) спидометр.
13. В реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния, применяются, как правило, транспортные средства, относящиеся к классу:
- а) «1 звезда»;
 - б) «2 звезды»;
 - в) «3 звезды»;
 - г) «4 звезды».
14. Тур, включающий в себя авиаперелет и путешествие на арендованном автомобиле по разработанному маршруту, носит название:
- а) «Rent-a-car»
 - б) «fly and drive»
 - в) Самолет + автобус
 - г) Железная дорога + автобус
15. Рейсы, осуществляемые вдоль побережья между морскими портами без выхода в открытое море, относятся к:
- а) дальним морским перевозкам;
 - б) международным морским перевозкам;
 - в) каботажным морским перевозкам;
 - г) чартерным морским перевозкам.
16. Перевозки пассажиров и багажа морским транспортом регулируются документом международного значения «Конвенцию о перевозке морем пассажиров и багажа», которая также носит название:
- а) Афинской конвенции;
 - б) Монреальской конвенции;
 - в) Варшавской конвенции;
 - г) Бишкекской конвенцией.
17. Расчетной единицей применяемой при расчете ущерба, причиненного в результате транспортировки водным транспортом Российской Федерации, являющейся единицей специального права заимствования, как она определена Международным валютным фондом, является:
- а) доллар США;
 - б) швейцарский франк;
 - в) СДР;
 - г) бивалютная корзина.
18. Договор фрахтования, согласно которому судовладелец обязуется за обусловленную плату (фрахт) предоставить фрахтователю в пользование и владение на определенный срок не укомплектованное экипажем и неснаряженное судно для перевозок пассажиров, грузов или для иных целей торгового мореплавания, носит название:
- а) чистый чартер;
 - б) бербоут-чартер;
 - в) тайм-чартер;
 - г) открытый чартер.
19. Расположите виды транспорта в порядке убывания стоимости перевозки:
- а. воздушный;
 - б. водный;
 - в. железнодорожный;
 - г. автомобильный.
20. Перевозка пассажиров авиационным транспортом, которая осуществляется регулярными и нерегулярными рейсами на разных участках маршрута, называется:
- а) блок-чартер;
 - б) сплит-чартер;

- в) нецелевой чартер;
 - г) . разовый чартер.
21. Когда начинается действие договора перевозки на железнодорожном транспорте согласно российскому законодательству:
- а) в момент приобретения билета
 - б) в тот момент, когда пассажир вошел в вагон.
22. Средняя скорость движения на маршруте скорого поезда составляет:
- а) не менее 50 км / час;
 - б) не менее 100 км / час;
 - в) не менее 150 км / час;
 - г) не менее 200 км / час.
23. Что не включается в полную стоимость железнодорожного билета:
- а) общая стоимость билета;
 - б) стоимость плацкарты;
 - в) страховой и комиссионный сбор;
 - г) нет правильного ответа.
24. За какой срок производится продажа билетов на железнодорожном транспорте:
- а) за 3 дня до отправления поезда;
 - б) за 10 дней до отправления поезда;
 - в) за 30 дней до отправления поезда;
 - г) за 45 дней до отправления поезда.
25. До какого возраста можно перевозить ребенка без предоставления ему отдельного места бесплатно на железнодорожном транспорте при международных перевозках:
- а) до 2 лет;
 - б) до 4 лет;
 - в) до 5 лет;
 - г) до 7 лет.
26. Легко переносимые предметы и вещи независимо от рода и вида упаковки, т.е. вещи, по своим размерам без затруднения помещающиеся в вагонах на специально отведенных местах, носят название:
- а) ручная кладь;
 - б) купейный багаж;
 - в) багаж;
 - г) вагонный багаж.
27. Если пассажир опоздал на поезд, и об этом было заявлено в течение 3 ч с момента отправления поезда, на который был приобретен проездной документ:
- а) пассажир приобретает новый билет;
 - б) пассажир переоформляет билет с оплатой сбора за переоформление;
 - в) пассажир переоформляет билет с оплатой сбора за переоформление и стоимости плацкарты;
 - г) пассажир переоформляет билет с оплатой страхового сбора и сбора за переоформление и стоимости плацкарты.
28. Если пассажир проехал свою станцию назначения, указанную в проездном документе, то железная дорога доставляет его до станции назначения:
- а) бесплатно;
 - б) с оплатой стоимости билета;
 - в) с оплатой стоимости билета и плацкарты;
 - г) с оплатой сбора за переоформления билета.
29. За сколько часов до отправления поезда пассажир должен сдать билет, если отказывается от поездки без уважительной причины, чтобы ему возвратили стоимость

билета и 50% стоимости плацкарты:

- а) не позднее, чем за 24 часа до отправления поезда;
- б) не позднее, чем за 8 ч до отправления поезда;
- б) менее чем за 8 ч, но не позднее, чем за 2 ч до отправления поезда;
- в) менее чем за 2 ч до отправления поезда.

30. Максимальная масса провозимого багажа в дальних поездах на один проездной документ, составляет:

- а) не более 50 кг;
- б) не более 75 кг;
- в) не более 100 кг;
- г) не более 200 кг.

31. Перевозка, которая осуществляется с определенной частотой по обозначенному маршруту, а посадка и высадка пассажиров могут происходить только на заранее определенных местах остановок, носит название:

- а) регулярная перевозка;
- б) не регулярная перевозка;
- в) челночная перевозка;
- г) чартерная перевозка.

32. Для проведения обзорных городских и местных экскурсий чаще всего используются автобусы международного класса:

- а) «1 звезда»;
- б) «2 звезды»;
- в) «3 звезды»;
- г) «4 звезды».

33. Международный страховой полис, подтверждающий факт страхования ответственности владельца автотранспортного средства за ущерб, нанесенный третьим лицам, носит название:

- а) полис ОСАГО;
- б) полис КАСКО;
- в) «Зеленая миля»;
- г) «Зеленая карта».

34. Рейсы между портами одной страны при пребывании морских судов в открытом море относятся к:

- а) дальним морским перевозкам;
- б) международным морским перевозкам;
- в) каботажным морским перевозкам;
- г) чартерным морским перевозкам.

35. При морских перевозках в территориальных водах Российской Федерации, в водах открытого моря и при заходе российских судов в иностранные морские порты действует правовой документ национального законодательства:

- а) Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации;
- б) Устав водного транспорта Российской Федерации;
- в) Водный кодекс Российской Федерации;
- г) Кодекс судоходного мореплавания Российской Федерации.

36. До какого возраста можно перевозить ребенка без предоставления ему отдельного места бесплатно на водном транспорте согласно законодательству РФ:

- а) до 2 лет;
- б) до 4 лет;
- в) до 5 лет;
- г) до 7 лет.

37. Договор фрахтования, согласно которому судовладелец обязуется за установленную плату (фрахт) предоставить фрахтователю судно и услуги членов экипажа

судна в пользование на определенный срок для перевозки пассажиров, грузов и иных целей торгового мореплавания, носит название:

- а) чистый чартер;
- б) бербоут-чартер;
- в) тайм-чартер;
- г) открытый чартер.

38. Документ, согласно которому пассажиры хранят свои паспорта у капитана и могут находиться на берегу в различных странах до 48-72 ч., носит название:

- а) Шенгенская виза;
- б) Бортовая виза;
- в) Капитанская виза;
- г) Въездная виза.

39. Расположите виды транспорта в порядке убывания способности быстро доставлять пассажиров:

- а. железнодорожный.
- б. воздушный;
- в. водный;
- г. автомобильный.

40. Лицо, отвечающее за заполнение рейса на авиационном транспорте при чартерной перевозке:

- а) консолидатор;
- б) концентратор;
- в) тайм-чартер;
- г) бербоут-чартер.

Максимальное количество баллов по каждой текущей аттестации - 28 баллов.

Критерии оценки:

Баллы Сформированность компетенции

15-28 баллов повышенный уровень

5-15 баллов пороговый уровень

0-5 баллов уровень не сформирован

Кейс-задания

Задания

Тема 2. Перевозка туристов воздушным транспортом

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

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 часть туристов от полета отказывается; б) группа туристов полностью отказывается от полета. Как должен действовать представитель туроператора?

3. Группа туристов прибывает в аэропорт, но представитель принимающей стороны не встречает группу. Туристы волнуются. Какова ответственность туроператора в сложившихся условиях? Как поступить туристам?

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.

5. Когда начинается действие договора воздушной перевозки: в момент приобретения билета или в момент, когда пассажир вышел на перрон или вошел в салон самолета?

6. Туристическая группа отправляется в двухнедельное путешествие по городам Узбекистана. Авиацонный

маршрут начинается во Владивостоке и предусматривает пересадку в Хабаровске. В аэропорту убытия объявлена задержка рейса на четыре часа. Группа не успевает на рейс из Хабаровска в Ташкент, который выполняется раз в сутки. Какие действия предпринимает представитель туроператора.

7. Группа вылетала на двухнедельный отдых из Москвы в Одессу. Во время полета на борту было объявление о вынужденной посадке по метеоусловиям в Кишиневе. По информации дежурного администратора ожидаемая задержка продлится не менее 12 часов. Какие действия предпринимает представитель туроператора.

8. Группа туристов, вылетающая на маршрут, прошла регистрацию в аэропорту, туристы сдали багаж. Объявлена посадка в самолет. Однако на посадку двое пассажиров не пришли. Какие действия предпринимает представитель туроператора.

9. Туристу, заказавшему индивидуальный маршрут по России, туристическая фирма по безналичному расчету приобрела билеты на несколько авиарейсов. Перед отлетом турист ставит в известность туристическую фирму, что в одном из пунктов пересадки он, возможно, изменит маршрут и сдаст авиабилет. По какому тарифу может быть приобретен данный билет? Какие действия принимает туристическая фирма.

10. Московская туристская фирма Вектор-М продает авиабилеты и занимается авиаперевозками. Имеет свой самолет, поэтому туры достаточно дешевы. Но при этом фирма абсолютно безответственно относится ко времени вылета и прилета. Вылет в Италию задержали на 3,5 часа, а прилет из Италии в Москву на 8 часов. Чартер в Таиланд сначала был отложен на 2 часа, затем на 1 час, потом перенесен на следующий день. В итоге, через сутки после того, как самолет должен был вылететь, официально сообщили об отмене рейса.

На какую компенсацию могут рассчитывать туристы в каждом из этих случаев?

11. При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т.е. равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной оплаты за провоз лыж. Туристы платить не хотят, считая, что лыжи как зонтик, книги, продукты питания на время пути, лекарства или инвалидная коляска разрешены к бесплатной перевозке. Какие действия предпринимает представитель туроператора?

Тема 3. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом

1. Туристская фирма смогла приобрести билеты для проезда группы «туда» в купейном вагоне, «обратно» - в плацкартном. Однако по условиям договора туристы должны ехать в купейных вагонах в обоих направлениях. Какие действия предпринимает туристская фирма

2. При посадке в поезд туристской группы, следующей из Харбина в Суйфэньхэ, выясняется, что китайской стороной туристам предоставляется плацкартный вагон, вместо оговоренного в контрактах купейного (контра между российской и китайской сторонами, контракт между туристом и российской туристской фирмой). Как в этой ситуации должен вести себя руководитель группы? Какие аргументы он приведет китайскому партнеру, какие туристам? Как может разрешиться ситуация? Должна ли российская туристская фирма еще до отправки туристов иметь сведения о том, какие билеты куплены китайской стороной?

3. В туристской фирме на железнодорожный маршрут зарегистрировались 20

туристов. Однако к отправлению поезда два человека не пришли. Какие действия предпринимает руководитель туристской фирмы?

4. 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?

5. После посадки туристской группы в поезд на промежуточной станции выясняется, что в вагоне нет постельного белья. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

6. Турист не прошел предварительную регистрацию в туристской фирме перед маршрутом. Однако, узнав у других членов туристской группы время отправления поезда и номер вагона, приходит на вокзал:

- 1) за 30 минут до отправления поезда;
- 2) за несколько минут до отправления поезда.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы, имея на руках групповой билет?

7. При посадке туристской группы в поезд выясняется, что на некоторые места железнодорожные кассы продали по два билета. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

8. Группа туристов отправляется в многодневное путешествие по железнодорожному маршруту из Хабаровска во Владивосток. На этот маршрут допускаются дети с 12 лет при наличии путевок и в сопровождении взрослых. После отправления поезда руководитель туристской группы узнает, что один из членов группы везет с собой ребенка, которому:

- 1) 4,5 года;
- 2) 8 лет.

На ребенка путевки нет.

Как поступает руководитель туристской группы в каждом из этих случаев?

9. Турист обращается к руководителю группы с заявлением, что им в вагоне оставлены личные вещи:

- 1) сразу после выхода из поезда;
- 2) после прибытия на место отдыха.

Каковы действия руководителя туристской группы

10. Группа туристов едет отдыхать по железнодорожному маршруту. В пути один из туристов заболевает. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

11. По окончании маршрута за 40 минут до прибытия поезда на станцию, где туристская группа выходит из вагона, руководитель группы просит проводника вернуть групповой билет. Проводник билет потерял. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

12. Турист отстал от поезда на одной из промежуточных станций. Каковы действия руководителя туристской группы?

13. Турист получил телеграмму, согласно которой ему необходимо прервать свой отдых. Он обращается к руководителю группы с просьбой выдать обратный железнодорожный билет. Каковы действия руководителя туристской группы?

14. Поезд, в котором возвращается туристская группа после путешествия, опаздывает. Один из туристов волнуется, так как в этот день ему обязательно надо быть на работе. Что в этой ситуации предпринимает руководитель туристской группы?

15. Прибыв с группой туристов на маршрут в Хабаровск, руководитель группы обнаруживает, что забыл доверенность дома. Каковы его действия?

16. При посадке в вагон группы туристов, возвращающихся из Абакана в Барнаул, возникает спор с проводником по поводу провоза ручной клади. Проводник

требует дополнительной оплаты. Как следует поступить руководителю туристской группы?

17. Имеет ли турист гарантированное право проезда в двухместном купе один, если он оплатил оба места в этом купе?

18. Назовите правила возврата билета на поезд дальнего следования после отправления поезда. В каком документе они закреплены?

19. В поезде, следующем из Харбина в Пекин, из 10 мест в плацкартном вагоне два оказались на третьей полке. Туристы возмущаются, поскольку никто из них не хочет спать под потолком в душном вагоне. Как в этой ситуации должен поступить руководитель группы?

Тема 4. Обслуживание туристов автомобильным транспортом

1. Житель Горно-Алтайска приобрел у туристской фирмы билет на автобус до Усть-Коксы. Автобус отправился на час позже положенного срока и в дороге сломался. После второй поломки продолжать поездку не имело смысла, и пассажирам пришлось нанимать другой автобус, чтобы вернуться обратно. Директор туристской фирмы пообещал предоставить ранним утром следующего дня новое средство передвижения. Однако и на следующий день съездить в Усть-Коксу не удалось. Туристская фирма просто вернула деньги.

Опишите возможные варианты завершения этой конфликтной ситуации. Примите к сведению, что:

- 1) автобус принадлежал туристской фирме;
- 2) автобус был заказан туристской фирмой у транспортного предприятия.

Рассмотрите все документы, фигурировавшие в этой ситуации, и дайте им правовую оценку. Разработайте комплекс мероприятий, которые должна реализовать туристская фирма для предупреждения повторения подобных ситуаций.

2. Во время экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение: а) туристы находятся в пределах города; б) туристы находятся в пригороде. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы в каждом из этих случаев?

3. Туристская группа возвращается с загородной автобусной экскурсии. По пути следования руководитель группы замечает стоящий туристский автобус, водитель которого просит остановиться. Как должен поступить руководитель туристской группы?

4. Туристская группа путешествует по Горному Алтаю. При очередной остановке в Чемале к отправляющемуся автобусу один из туристов не пришел. Каковы действия руководителя туристской группы?

5. В московской туристской фирме «Кругозор» в стоимость путевки входят: виза, проезд на комфортабельном автобусе, проживание в отелях в двухместных номерах с завтраком, медицинская страховка, экскурсионная программа. Оптимальна ли приведенная структура цены путевки?

6. Зависит ли цена автобусного тура от выбора мест в салоне автобуса?

7. Каков режим движения и отдыха на остановках в автобусных турах из Москвы по европейским странам?

8. Где ночуют туристы, отправившиеся в автобусный тур по городам Европы?

9. В двухнедельной автобусной поездке по Европе по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий с туристской фирмы ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, к которым отнесены и поломки автотранспорта. Кому должны предъявить претензию туристы в данной ситуации?

Тема 5. Обслуживание туристов водным транспортом

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?

Критерии оценки:

Дан полный развернутый ответ на поставленное задание. При ответе показаны знания предмета, а также смежных дисциплин. Предложено не типовое решение поставленной проблемы. 1 балл, повышенный уровень

В ответе имеются логические ошибки или ответ не полный 0,5 баллов пороговый уровень

Ответ не верный 0 баллов, уровень не сформирован

4. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)

Вопросы к зачету

1. Понятие и структурно-функциональные особенности транспорта
2. Логистические подходы к управлению транспортировкой туристов
3. Виды транспорта
4. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях
5. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом.
6. Авиационные тарифы. Виды и типы тарифов
7. Технология обслуживания авиапассажиров
8. Посадка пассажиров на борт воздушного судна
9. Обслуживание пассажиров в аэропорту
10. Правила перевозки багажа
11. Чартерные авиарейсы
12. Классификация подвижного состава
13. Перевозочные документы и тарифы
14. Правила перевозки пассажиров и багажа на железнодорожном транспорте
15. Организация железнодорожных туров
16. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом
17. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам
18. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам
19. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах
20. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров
21. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров водным транспортом
22. Обслуживание туристов на морских круизных судах
23. Обслуживание туристов на речных круизных судах

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он дал полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, а также в случае, если в ответе имеются логические ошибки или студент не может проиллюстрировать теоретический материал примерами;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не владеет теоретическим материалом.