

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Романчук Иван Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.04.2024 11:25:22  
Уникальный программный ключ:  
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

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

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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор \_\_\_\_\_ Шидлов С.П.  
« 28 » \_\_\_\_\_ 2020 г.



**МДК 02.01. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ  
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специали-  
стов среднего звена  
43.02.10 Туризм  
(базовая подготовка)  
Форма обучения – очная**

Талипова Гульфия Маратовна. Технология и организация сопровождения туристов. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

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

Рабочая программа учебной дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Технология и организация сопровождения туристов. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

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

© Талипова Гульфия Маратовна, 2020

## Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины.....	3
2. Структура и содержание дисциплины.....	5
3. Условия реализации рабочей программы дисциплины.....	9
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....	10

## 1. Паспорт рабочей программы дисциплины

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Технология и организация сопровождения туристов» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля «Предоставление услуг по сопровождению туристов».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- 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 быстрого реагирования;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- 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;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- **знать:**
- 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;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;

- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

#### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины:**

Семестр(ы) 1,2;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 198 часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 100 часов;

самостоятельной работы обучающегося 52 часа.

## **2. Структура и содержание дисциплины**

### **2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
--------------------	-------------

<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	198
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	100
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	66
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	52
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1. Технология и организация сопровождения туристов вовремя подготовки и осуществления тура</b>	<b>Содержание</b>	2	
	1. Цели и задачи дисциплины: изучение технологии сопровождения туристов во время подготовки и осуществления тура.		1
	2. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу		
	3. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство)		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	1. Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.		2
	2. Проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут.		
	3. Организация движения группы по маршруту. Контроль наличия туристов		
	4. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента). Сопровождение туристов во время экскурсионных программ.		3	
<b>Тема 2. Виды туристского сопровождения</b>	<b>Содержание</b>	6	
	1. Информационное, документальное, операционное 1 - 2 (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки.		1
	2. Роль турфирмы и менеджера по направлению в предоставлении достоверной первичной информации по туру. Информационное сопровождение туриста в путешествии: ответственность туроператора и поставщика туруслуг за		

	информационное сопровождение на стадии реализации тура. Ответственность туриста в вопросах информационной безопасности.		
3.	Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж)		
4	Операционное (технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика туруслуг и непосредственных исполнителей по предоставлению туруслуг в операционном сопровождении.		
5	Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг - туроператор – турагент – турист, поставщик услуг – турист. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура.		
6	Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончанию тура		
<b>Практические занятия</b>		6	
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)		2
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		
<b>Самостоятельная работа</b>		6	
	Операционное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента) Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы,		3



		используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туры; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.		
<b>Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист		1
	2.	Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно - визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в 10 туристском сопровождении.		
	3.	Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.		2
	2.	«Авиационное обслуживание туристов в туркомпаниях: «TEZ TOUR», «CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP»		
	3.	Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов)		
	<b>Самостоятельная работа</b>		4	
		Технологическое сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров. Сопровождение туристов при оформлении туристкой выездной визы.		3
<b>Тема 4.Технология и организация</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные		

<b>сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом</b>		железнодорожные компании на рынке туруслуг. Монопольное положение РЖД в России: преимущества и недостатки. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам		1
	2.	Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. Плацкарт, купе, СВ. Электронный билет. Продажа ж/д билетов в офисе туроператора. Бронирование и продажа ж/д билетов через железнодорожные кассы. Групповые билеты и условия их приобретения. Туристские поезда и вагоны.		
	3.	Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах		
	4.	Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание И услуг по перевозке. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Железнодорожное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма.		2
	2.	Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов)		
	3.	Рассмотрите условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте		
	<b>Самостоятельная работа</b>		2	
		Рекламационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)		3
<b>Тема 5.Технология</b>	<b>Содержание</b>		4	
	1.	Общая характеристика автомобильных туров. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туристической отрасли. Организация международных автобусных перевозок и перевозок внутри страны. Регулярные и чартерные автобусные перевозки. Трансферы. Экскурсионное автобусное обслуживание.		

<b>и организация сопровождения туристов путешествующих автотранспортом</b>	2.	Лицензирования автобусных перевозок. Современные требования по перевозке пассажиров. Источники получения информации по автобусным перевозкам. Транспортные компании, туроператоры, турагенты и их взаимоотношения. Договоры аренды. Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров. Автобусные туры и страхование от несчастного случая		1
	3.	Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время отправления автобуса, инструктаж для путешествующих в туре по поведению в автобусе; время, отводимое на ознакомление с экскурсионными объектами, свободное время		
	<b>Практические занятия</b>			
	1.	Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката. Судебные иски и разбирательства.		2
	2.	Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, тахографа; наличие старшего сопровождающего в группе.		
	3.	Автобусное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?		
	4.	Проанализировать организационную схему работы во время проведения автобусных туров: информационное обеспечение тура, наличие старшего(гида-экскурсовода) в автобусе, связь с ним, мотивы выбора места встречи группы и отправления автобуса, время нахождения в пути по маршруту, наличие или отсутствие питания в программе, мотивы выбора экскурсионных объектов.		
	5.	Характеристика экскурсионных автобусов, задействованных в компаниях: наличие мест, оснащенность, уровень комфорта, фирма - изготовитель. Оценка действия турфирм в форс -мажорных обстоятельствах (пробки, поломка автобуса технический сбой в программе и т.д.) на основе отзывов о работе фирмы в Интернете		

		<b>Самостоятельная работа</b>	4	
		Общая информационная оценка сайта туркомпании (на выбор). Требования по оформлению пакета документов по различным видам туров.		3
<b>Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах</b>		<b>Содержание</b>	2	
	1.	Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции туристов, собирающихся в круизное плавание. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг		1
	2.	Речные круизы и их особенности. Речные круизы за рубежом и в нашей стране. Тенденции развития круизного плавания в мире и России. Фрахт - контракт – договор между круизной компанией (морским пароходством) и туроператором. Бербоут-чартер – длительная аренда речных судов. Источники получения информации по круизам		
	3.	Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие: круизная компания (морское или речное пароходство), управление судоходства (трест судовых ресторанов или компания посредник, обеспечивающая питание и другие услуги во время круиза на борту), принимающие фирмы по маршруту движения, предоставляющие экскурсионные и другие услуги. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.		
		<b>Практические занятия</b>	4	
	1.	Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз		2
	2.	«Туристское сопровождение во время круизов: «НЕПТУН», «НАТАЛИ - ТУРС», «ВОДОХОД, «РАС GROUP»» Дать анализ стратегических программ указанных круизных операторов.		
	3.	Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не менее 3 примеров).		
	<b>Самостоятельная работа</b>	2		

		Способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров. Технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации въездного тура.		3
<b>Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Общая характеристика конных и других туров, с использованием животных. Конно-полевые выезды (выезды в поля, прогулки верхом или в упряжи с верхом), конные маршруты (походы, путешествия), дистанции (TREC), дистанции упряжки (TREC в упряжках), соревнования пастухов		1
	2.	Источники получения информации по конным маршрутам. Конные походы: конно-верховые, конно-верховой с сопровождением и походы в упряжках.		
	3.	Классификация спортивных маршрутов: четыре категории сложности походов. Категория сложности похода по «Методике категорирования верховых походов».		
	<b>Практические занятия</b>		6	
	1.	Документальное сопровождение конных маршрутов, ограничения по здоровью, для желающих путешествовать верхом. Рассмотрение жалоб, претензии при конных маршрутах.		2
	2.	Подготовка личного, группового и специального снаряжения. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте. Проведение страховки и спасательных работ		
	<b>Самостоятельная работа</b>		4	
	Жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка . Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ.		3	
<b>Тема 8. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице.		1
	2.	Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и		

<b>размещения</b>		предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки.		
	<b>Практические занятия</b>		6	
	1.	Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице		2
	2.	Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		4	
	Организационная схема работы во время проведения автобусных экскурсионных туров. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров.		3	
<b>Тема 9. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии, туристского похода. Инструкция по технике безопасности при организации туристских поездок и походов.		1
	2.	Правила оказания первой медицинской помощи. Контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации.		
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1.	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. Проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут. Организация движения группы по маршруту. Контроль наличия туристов.		2
2.	Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействовать со службами быстрого реагирования.			

	<b>Самостоятельная работа</b>	4		
	<p>Решить ситуационные задачи по теме с применением Правил предоставления туристских услуг в Российской Федерации.</p> <p>Подготовить доклад на тему «Сопровождение туристов на спортивно-туристских маршрутах».</p>		3	
<b>Тема 10. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах</b>	<b>Содержание</b>	2		
	1.	Общая характеристика спортивно -туристских походов. Соревнования на маршрутах, включающие преодоление категорированных по трудности препятствий в природной среде (дорог и троп с различным покрытием и бездорожья, переправ, перевалов, вершин, порогов, каньонов, пещер и пр.), и на дистанциях, проложенных в природной среде и на искусственном рельефе	1	
	2.	Место инструктора и инструктора в обеспечении безопасности на маршруте. Руководитель туристской группы, заместитель руководителя группы, руководитель (капитан) средства сплава или спортивного судна, медик, штурман, заведующий хозяйством (завхоз), заведующий снаряжением (завснар), механик (реммастер), метеоролог, казначей, хронометрист, летописец, фотограф и др		
	3.	Основные навыки туриста: оказание первой медицинской помощи, организация и проведение эвакуации пострадавших, навыки выбора места и установки лагеря и временных стоянок, работы с веревками и техническими средствами наведения переправ, страховки и т.д., техники движения и преодоления препятствий различного характера, организации порядка движения и иных действий в группе, выживания в экстремальных ситуациях		
	4.	Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах.		
	<b>Практические занятия</b>		6	
	1.	Подготовка личного, группового и специального снаряжения		
2.	Тактика преодоления препятствий и порядок движения на			

	3.	Проведение страховки и спасательных работ Организация бивака и питание в походе		
	4	Спортивные походы - командный вид спорта. Источники получения информации по участию в спортивно -туристских походах. Документальное сопровождение в спортивно -туристских походах. Требования предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		4	
		Туристские формальности в туристском сопровождении. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода		3
<b>Тема 11. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг. Дети, путешествующие с родителями (или одним родителем), без родителей в составе группы		1
	2.	Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов		
	<b>Практические занятия</b>		6	
	1.	Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления.		2
	2.	Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов Туристское сопровождение детей и подростков. Туристское сопровождение инвалидов.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		4	
		Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Правила проведения инструктажа туристской группы. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.		3



<b>Тема 12. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1.	Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом		1
	2.	Профиль работы санаториев, санаторно -курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно -курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Диагностический, лечебно -профилактический, реабилитационно - рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок.		2
	2.	Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры		
	<b>Самостоятельная работа</b>		4	
	Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах. Работа с жалобами и претензиями туристов. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг.		3	
<b>Тема 13. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1	Правила проведения инструктажа туристской группы: проведение инструктажа туристов на русском и английском языках, использование приемов эффективного общения.		1
	2	Приемы эффективного общения: кризисы внимания и пути их преодоления, культура речи экскурсовода, контакт экскурсовода с группой.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Составление технологической карты туристского маршрута.		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		2	

		Подготовка сообщений по материалам периодических изданий на темы: Приемы эффективного общения, культура речи экскурсовода. Заполнение технологической картой. Изучение типовых договоров с туроператором, индивидуалом.		3
<b>Тема 14. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1	Контроль качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания. Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Оценка качества туристического и гостиничного обслуживания туристов.		1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Правила составления отчетов по итогам туристической поездки. Мотивация путешествий, требования к туристическим маршрутам. Характеристика основных видов транспорта.		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		2	
		Написать эссе по особенностям использования видов транспорта в индустрии гостеприимства. Подготовка и выступление с докладом и/или презентацией на заданные темы. Составить схему «Правила поведения в определенном транспорте».		3
<b>Тема 15. Оформление отчетной документации о туристской поездке</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1	Правила составления отчетов по итогам туристской поездки. Информация, отражаемая в отчете по итогам туристской поездки Оформление отчета о туристической поездке. Подготовка маршрутной документации		1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Разработать маршрут 1 категории сложности. Организация системы питания в спортивных туристских походах. Разработать технологическую карту туристского маршрута Составление отчета о спортивном походе. Показатели качества туристских услуг.		2

	<b>Самостоятельная работа</b>	2	
	Написание реферата по теме: «Особенности организация туристических поездок по регионам мира» (по выбору) «Кодекс путешественника» и другие темы		3
<b>Примерная тематика курсовой работы</b>			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль и оценка качества услуг на туристском предприятии.</li> <li>2. Контроль качества предоставляемых туристу услуг: значение, приемы, особенности.</li> <li>3. Организация сопровождения туристов в Грецию.</li> <li>4. Организация сопровождения туристов в образовательном туре.</li> <li>5. Организация сопровождения туристов в Англию.</li> <li>6. Культура профессионального и делового общения в туризме.</li> <li>7. Мировой и отечественный опыт организации анимационной деятельности. Организация досуга в гостиницах и туристских комплексах.</li> <li>8. Организация досуга туристов: анимация в менеджменте обслуживания туристов.</li> <li>9. Организация досуга туристов: игра как разновидность развлечений и организация игр для туристов.</li> <li>10. Организация досуга туристов: клуб как коллективная форма организации досуга.</li> <li>11. Организация досуга туристов: массовые виды индустрии досуга. Организация досуга туристов: музеи и музейное дело.</li> <li>12. Организация сопровождения туристов в Японию.</li> <li>13. Организация сопровождения туристов в Австрию.</li> <li>14. Организация досуга туристов: парки как сегмент индустрии.</li> <li>15. Организация сопровождения туристов в Германию.</li> <li>16. Организация сопровождения туристов в Израиль.</li> <li>17. Организация досуга туристов: театры и киноконцертные залы.</li> <li>18. Организация, подготовка и проведение туристских походов.</li> <li>19. Особенности контроля качества услуги размещения и питания.</li> <li>20. Особенности организации движения группы на маршруте (на примере). Особенности проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут в зависимости от вида транспорта.</li> <li>21. Организация сопровождения туристов в Финляндию.</li> <li>22. Организация сопровождения туристов в Мексику.</li> <li>23. Оформление и проверка документации строгой отчетности, необходимой для выхода группы на маршрут.</li> </ol>	32	3

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>24. Оформление отчета о туристской поездке: структура, содержание, правила и рекомендации по оформлению.</li> <li>25. Понятие и роль инструктажа туристов на русском и иностранном языках с учетом специфики вида туристского путешествия.</li> <li>26. Правила и техника обращения в чрезвычайных ситуациях в соответствующие службы.</li> <li>27. Правила оказания первой медицинской помощи туристу.</li> <li>28. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах (на примере).</li> <li>29. Организация сопровождения туристов в Ямайку.</li> <li>30. Организация сопровождения туристов в Канаду.</li> <li>31. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта: сущность, структура, особенности.</li> <li>32. Правила проведения инструктажа туристской группы (на примере).</li> <li>33. Правила техники безопасности во время турпохода.</li> <li>34. Организация сопровождения туристов в Испанию.</li> <li>35. Организация сопровождения туристов в ОАЭ.</li> <li>36. Принятие решений при чрезвычайных ситуациях.</li> <li>37. Проблемы и перспективы организации туристской деятельности. Организация сопровождения туристов в Австралию.</li> <li>38. Организация сопровождения туристов в Марокко.</li> <li>39. Развитие семейного туризма в РФ.</li> <li>40. Организация сопровождения туристов в Италию.</li> <li>41. Организация сопровождения туристов в Шотландию.</li> <li>42. Разработка правил организации туристских поездок, экскурсий. Рекреационный бизнес и индустрия досуга.</li> <li>43. Роль и значение служб быстрого реагирования в туристской индустрии.</li> <li>44. Специфика контроля качества экскурсионных и сопутствующих услуг, оказываемых туристам.</li> <li>45. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности во время экскурсии.</li> <li>46. Организация сопровождения туристов в горнолыжном туре.</li> <li>47. Организация сопровождения туристов в Таиланд.</li> <li>48. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности на автобусных турах.</li> <li>49. Специфика проведения инструктажа по технике безопасности на горнолыжном курорте.</li> <li>50. Организация сопровождения туристов в деловом туре.</li> <li>51. Специфика стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Спортивный туризм в РФ.</li> </ol> |  |  |
|--|--|--|

<p>52. Организация сопровождения туристов в Корею.</p> <p>53. Способы контроля качества туристской услуги.</p> <p>54. Способы контроля наличия туристов на туристском маршруте.</p> <p>55. Способы определения особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста (на примере маршрута).</p> <p>56. Организация сопровождения туристов в познавательном туре.</p> <p>57. Организация сопровождения туристов в пляжном туре.</p> <p>58. Стандарты и способы оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов.</p> <p>59. Технология проведения инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках. Требования, предъявляемые к организации спортивно-туристских походов различной категории сложности.</p> <p>60. Формирование культуры профессионального общения в туриндустрии. Экстремальные ситуации в туризме: меры предотвращения и способы снижения рисков.</p> <p>61. Организация сопровождения туристов в лечебно-оздоровительном туре. Организация сопровождения туристов в паломническом туре.</p> <p>62. Этапы проведения инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей.</p>		
<b>Всего</b>	<b>184</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия:

– Кабинет информационно-экскурсионной деятельности оснащен следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

– Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) оснащена: учебная мебель, шкаф для папок, лотки для бумаги, сейф, многофункциональное устройство, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.**

**Основная литература:**

1. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-0191-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html> (дата обращения: 20.05.2020). - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

**Дополнительная литература:**

1. Рыбалова, Т.В. Развлекательно-досуговая деятельность: учебное пособие / Т.В. Рыбалова. — Тюмень: ТюмГУ, 2015. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110190> (дата обращения: 20.05.2020). - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Киреева, Ю. А. Основы туризма: учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. — Москва: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 108 с. — ISBN 978-5-9718-0497-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html> (дата обращения: 20.05.2020). - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:** Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;</li> <li>– определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;</li> <li>– проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</li> <li>– взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</li> <li>– контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</li> <li>– основы организации туристской деятельности;</li> <li>– правила организации туристских поездок, экскурсий;</li> <li>– требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</li> </ul>	Подготовка докладов, составление презентаций, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач
ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>– использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;</li> <li>– организовывать движение группы по маршруту;</li> <li>– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;</li> <li>– правила проведения инструктажа туристской группы;</li> <li>– правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</li> <li>– правила оказания первой медицинской</li> </ul>	

	помощи;	
ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</li> <li>– проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</li> </ul>	
ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</li> <li>– контролировать наличие туристов;</li> <li>– обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</li> <li>– правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</li> <li>– инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</li> <li>– контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</li> </ul>	
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</li> <li>– стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</li> <li>– правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</li> <li>– приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</li> </ul>	
ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять отчёт о туристской поездке;</li> <li>– правила составления отчётов по итогам туристской поездки.</li> </ul>	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование выбора профессии;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда;</li> <li>- определение основных видов</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при</i>



	<p>деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение положительных и отрицательные стороны профессии;</li> <li>- определяет перспективы развития в профессиональной сфере.</li> </ul>	<i>выполнении работ.</i>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений;</li> <li>- выстраивание плана (программы) деятельности;</li> <li>- выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами;</li> <li>- прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей;</li> <li>- анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона);</li> <li>- оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</i>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> <li>- выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;</li> <li>- определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности;</li> <li>- предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта;</li> <li>- принятие ответственности за принятое решение.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</i>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами и способами поиска информации;</li> <li>- осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- классифицирует и обобщает информацию;</li> <li>- оценивает полноту и достоверность информации.</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</i>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение персональным компьютером;</li> <li>- осуществление поиска информации в сети интернет и</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на</i>

технологии в профессиональной деятельности	<p>различных электронных носителей</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использование программного обеспечения в решении профессиональных задач;</li> <li>- использование средств ИТ для обработки и хранения информации;</li> <li>- создание презентации в различных формах.</li> </ul>	<i>практических занятиях при выполнении работ.</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач;</li> <li>- владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями</li> <li>- владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</li> <li>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</i>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение управленческих функций;</li> <li>- организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями;</li> <li>- осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</i>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития;</li> <li>- владение навыками самоорганизации и применяет их на практике;</li> <li>- составление программы саморазвития, самообразования;</li> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</i>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- умение ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</i>

