

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

УТВЕРЖДАЮ
Директор института СПО
/ М.А. Харламова



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов

43.02.10 Туризм

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «07» мая 2014 г. № 474.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО МДК 02.01 «Технология и организация сопровождения туристов

Учебная дисциплина «Технология и организация сопровождения туристов» входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела

Разработчик рабочей программы: Полякова Ирина Евгеньевна, кандидат филол. наук, доцент

Рецензент: Скроботова О.В., кандидат филол. наук, доцент

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Технология и организация сопровождения туристов

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, является междисциплинарным курсом и направлена на формирование общих компетенций (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9) и профессиональных компетенций (ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6).

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте, организации досуга туристов; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки.

уметь:

проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов;
использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
организовывать движение группы по маршруту;
эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
организовывать досуг туристов;
проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
оформлять отчёт о туристской поездке.

знать:

основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; основы анимационной деятельности; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;

правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;

инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;

правила оказания первой медицинской помощи стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
 правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
 приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

б) профессиональных (ПК):

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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 87 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа;
самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	87
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лекционные занятия	32
лабораторные занятия	-

практические занятия	32
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
консультация	1
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов

Наименование разделов МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень ос- воения
1	2		3	4
Раздел 1. Предоставление услуг по сопровождению туристов				
Глава 1. Основы туристской индустрии				
Тема 1.1. Туризм как феномен куль- туры и объект профессио- нальной деятельности	Содержание		2	1
	1	Туризм в современном мире. Социально-культурный феномен туризма. Слово «туризм» (tourism).Специалист в себя туристском бизнесе		
	Практические занятия		2	
	1	Анализ ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»		
	2	Понятийный аппарат и классификация туризма		
Тема 1.2. Туристский продукт	Содержание		2	1
	1	Туристский продукт и его структура. Тур - первичная единица туристского продукта		
	Практические занятия		2	
	1	Туристский пакет		
	2	Специфические характеристики услуги, как товара		
Тема 1.3. Программный туризм	Содержание			
	1	Программный туризм - область современного туроперейтинга (туристской практики) и менеджмента гостеприимства. Роль программного туризма в современном туристическом обслуживании. Виды программного туризма	2	2
	Практические занятия		2	

	1	Курортно-оздоровительный туризм		
	2	Познавательный туризм		
Тема 1.4. Виды услуг и программа обслуживания	Содержание		2	2
	1	Основные виды услуг. Туристская программа обслуживания. Особенности услуг в туризме.		
	П	актические занятия	2	
	1	Развлекательные туры		
	2	Экологический туризм		
Тема 1.5. Мотивация программно туриста	Содержание		2	2
	1	Основные теории мотивации. Мотивы и стремления туристов. Целевые программы		
	П	актические занятия	2	
	1	Деловой туризм		
	2	Спортивный туризм		
Глава 2. Обслуживание клиентов турфирмы				
Тема 2.1. Профессиональная этика работников туристского бизнеса	Содержание		2	2
	1	Этнические принципы работников туристского бизнеса. Межличностное деловое общение		
	Практические занятия		2	
	1	Классификация групп клиентов турфирмы		
	2	Стратегия, формы и стили обслуживания клиентов		
Тема 2.2. Понятие и требования к качеству туристского продукта	Содержание		2	2
	1	Туристский продукт. Туристские услуги. Качество турпродукта Обеспечение качества туристского продукта.		
	П	рактические занятия	2	
	1	Проблемы качества туристского продукта		
	2	Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии		
Тема 2.3. Экскурсионное обслуживание в туризме	Содержание		2	2
	1	Технология организации экскурсионного обслуживания в туризме. Классификация экскурсий. Создание экскурсий. Организация проведения экскурсий. Значение экскурсионных услуг		
	П	рактические занятия	2	

	1	Организация экскурсионного обслуживания		
	2	Руководитель туристской группы		
Тема 2.4	Содержание		2	
Особенности обслуживания иностранных туристов	1	Организация обслуживания групп иностранных туристов. Особенности обслуживания иностранных туристов в гостиничном предприятии. Особенности предоставления услуг питания иностранным туристам в ресторане.		
	Практическое занятие		2	
	1	Дифференциация понятий: туристический и туристский.		
Глава 3. Сопровождение туристов на транспорте				
Тема 3.1. Транспортные услуги в туризме	Содержание		2	2
	1	Транспортные услуги в туризме: виды, классификация. Обслуживание пассажиров. Предоставление льгот и особенности перевозки отдельных категорий пассажиров. Перевозка багажа. Перевозка домашних животных. Трансфер. Понятие «трансфер». Виды трансферов.		
	Практические занятия		2	
	1	Железнодорожный и автомобильный транспорт в туризме		
	2	Воздушный и водный транспорт в туристских перевозках		
Тема 3.2. Безопасность транспортной среды туризма	Содержание		2	2
	1	Правила и инструкции по технике безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездке, экскурсии и туристского похода. Обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях. Эффективные методы принятия решения в сложных и экстремальных ситуациях.		
	Практические занятия		2	
	1	Безопасность индивидуального автотуризма		
	2	Безопасность путешествий на железнодорожном транспорте		
Тема 3.3. Безопасность путешествий на воздушном транспорте	Содержание		2	2
	1	Комплекс мероприятий по обеспечению безопасности в авиации. Опасности при эксплуатации воздушных судов. Специфические особенности ЧС на авиационном транспорте.		
	Практические занятия		2	
	1	Безопасность полета и обслуживание отдельных категорий пассажиров		
	2	Десинхронизация как проблема безопасности воздушных путешествий		

Тема 3.4. Безопасность путешествий на водном транспорте	Содержание		2	2
	1	Основные правила безопасного поведения на водном транспорте. Обеспечение личной безопасности туриста на водном транспорте. Действия туриста при кораблекрушении.		
	Практические занятия		2	
	1	Обеспечение безопасности морских путешествий и перевозок пассажиров		
	2	Природные факторы, влияющие на безопасность мореплавания		
Глава 4. Теория организации обслуживания				
Тема 4.1. Обслуживание как сервисная система	Содержание		2	2
	1	Система сервисных операций. Базовая модель организации сферы услуг. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.		
	Практические занятия		2	
	1	Система сервисных операций		
	2	Система предоставления услуг		
Тема 4.2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	Содержание		2	2
	1	Основные услуги при организации и сопровождении туристов (размещение, питание разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание экскурсионной программы и других условий отдыха).		
	Практические занятия		2	
	1	Организация процесса обслуживания		
	2	Работа с жалобами клиентов		
Глава 5. Организация и проведение туристского маршрута				
Тема 5.1. Этапы выполнения и организация туристского маршрута	Содержание		1	2
	1	Понятие «маршрут». Этапы выполнения туристского маршрута разделяется на три основных: подготовительный, маршрутный, заключительный. Организация туристского маршрута. Перечень классифицированных туристских маршрутов		
	Практические занятия		1	
	1	Проведение туристского маршрута		
	2	После маршрутное оформление документов		
Тема	Содержание		1	2

5.2.Безопасность туристского путешествия

1	Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста. Страхование и медицинское обеспечение.		
II	Практические занятия	1	
1	Туристское страхование		

Экзамен

Самостоятельная работа при изучении МДК 02.01.

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ. Отчетов и подготовка к их защите.

Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:

1. Томас Кук, основоположник массового туризма
2. Путешествия в целях достижения рекордов
3. Семейный туризм
4. Хобби-туры
5. Обучающие туры
6. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса
7. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта
8. Внеречевые средства общения
9. Инструктаж по технике безопасности на транспорте
10. Обеспечение безопасности туристов-пешеходов
11. Причины дорожно-транспортных происшествий
12. Сигнальные средства
13. Особенности разработки пешеходной экскурсии
14. Эстетический аспект культуры сервиса
15. Философия культуры обслуживания.
16. Психологические аспекты сервиса
17. Качество услуги с точки зрения потребителя
18. Психологические требования, предъявляемые к руководителю туристской группы
19. Правила поведения с точки зрения этики и этикета

22

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

В образовательном процессе используются презентации, встречи с представителями компаний.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета информационно-экскурсионной деятельности;

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет обеспечивает выполнение обучающимися практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров.

При использовании электронных изданий образовательная организация обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал

(Госты);

- слайд-проекторы, интерактивные доски.

3.4. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499044> (дата обращения: 14.06.2022).

2. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495707> (дата обращения: 14.06.2022).

Дополнительные источники:

1. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Веселова Н.Ю., Иванова Н.В., Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2018.— 61 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ Восколович

- Н.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81792.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания [Электронный ресурс]/ М.В. Арифутлин [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2017.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74716.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Горбанёв В.А. Общественная география зарубежного мира и России [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Экономика», «Социально-экономическая география» и «Природопользование»/ Горбанёв В.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 487 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83063.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Исмаев Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Исмаев Д.К.— Электрон.текстовые данные.— М.: Книгодел, МАТГР, 2019.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3771.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Королева Л.В. География туризма [Электронный ресурс]: Практикум/ Королева Л.В.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2015.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- Мальшина Н.А. Менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76994.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.
2. www.russiatourism.ru
3. www.tripadvisor.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
знать: основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; основы анимационной деятельности; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении	Общие компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9; профессиональные компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6.	Вопросы к экзамену, вопросы к практическим занятиям.

<p>чрезвычайной ситуации;</p> <p>инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>правила оказания первой медицинской помощи стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; правила составления отчётов по итогам туристской поездки.</p> <p>уметь:</p> <p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;</p> <p>определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;</p> <p>проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;</p> <p>организовывать движение группы по маршруту;</p> <p>эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;</p> <p>организовывать досуг туристов;</p> <p>проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</p> <p>взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</p> <p>обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</p> <p>оформлять отчёт о туристской поездке.</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <p>оценки готовности группы к турпоездке;</p> <p>проведения инструктажа туристов на рус-</p>		
--	--	--

ском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте, организации досуга туристов; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчёта по итогам туристской поездки.		
--	--	--

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____/____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____ протокол
№ ____ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой: _____/_____