

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДЕНО:

на заседании

Методического Совета колледжа

«___» _____ 2019г. (протокол №___)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ

«Колледж гостиничной индустрии
и туризма на КМВ»

М.Ю. Кримчак

«___» _____ 2019г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол №___ от «___» _____

Председатель ЦМК

И.О.Ф.

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

(должность разработчика)

Г.В.Нуристани

«___» _____ 2019 г.

Пятигорск, 2019

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМР

_____ М.А. Гевля
«__» _____ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией
Протокол №__ от «__» _____
Председатель ЦМК
_____ И.О.Ф.

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель
(должность разработчика)
_____ Г.В.Нуристани
«__» _____ 2019 г.

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Область применения программы
- 1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы
- 1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины
- 1.4 Перечень формируемых компетенций

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1 Учебно-тематический план учебной дисциплины
- 2.2 Наименование и краткое содержание лекций
- 2.3 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.4 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.5 Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля. Темы рефератов и докладов
- 2.6 Форма промежуточной аттестации

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
- 3.2 Оборудование учебного кабинета
- 3.3 Технические средства обучения

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- 4.1 Рекомендуемая литература
 - 4.1.1 Основная литература
 - 4.1.2 Дополнительная литература
 - 4.1.3 Методическая литература
 - 4.1.4 Интернет-ресурсы
- 4.2 Программное обеспечение

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ

1.1. Область применения программы.

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

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Технология и организация сопровождения туристов» (МДК.02.01). относится к дисциплинам профессионального модуля (ПМ 0.2)

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

В результате освоения учебной 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;
контроля качества предоставляемых туристу услуг;
составления отчета по итогам туристской поездки;

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 приемы 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;
организовывать досуг туристов;
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 отчет 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;

основы анимационной деятельности;
правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
приемы 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.

1.4. Перечень формируемых компетенций.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладевать:

Общими компетенциями:

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

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

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

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

Профессиональными компетенциями:

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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

114 академических часов, из них:

68 академических часов – аудиторные занятия,

46 академических часов – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины.

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Всего часов по плану	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Всего аудиторной нагрузки	Лекции	Практические занятия	СРС	
Раздел 1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг								
1	Тема 1.1 Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов»		10	6	3	3	4	Устный опрос, групповая дискуссия, разбор конкретных ситуаций, тестирование, деловая игра
2	Тема 1.2. Виды туристского сопровождения.		10	6	3	3	4	
Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания								
3	Тема 2.1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом		10	6	3	3	4	
4	Тема 2.2 Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом		10	6	3	3	4	
5	Тема 2.3 Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом		10	6	3	3	4	
6	Тема 2.4 Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах		10	6	3	3	4	
Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения								
7	Тема 3.1 Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения		10	6	3	3	4	Устный опрос, групповая дискуссия, разбор конкретных ситуаций, тестирование, деловая игра
8	Тема 3.2 Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания		10	6	3	3	4	
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов								
9	Тема 4.1 Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-		10	6	3	3	4	

	туристских походах						
10	Тема 4.2 Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	10	6	3	3	4	
11	Тема 4.3 Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	14	8	4	4	6	
ИТОГО:		114	68	34	34	46	

2.2. Наименование и краткое содержание лекций.

№	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	Тема 1.1. Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов». Цели и задачи дисциплины: изучение технологии сопровождения туристов во время подготовки и осуществления тура. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство).	Лекция с элементами фронтального опроса	3
2	Тема 1.2. Виды туристского сопровождения. Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки. 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. Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж). Операционное (технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика туруслуг и непосредственных исполнителей по предоставлению туруслуг в операционном сопровождении. Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг - туроператор – турагент – турист, поставщик услуг – турист. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура. Рекламационное предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончании тура.	Лекция с элементами фронтального опроса	3
3	Тема 2.1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом. Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист. Договорная составляющая: блоки мест,	Лекция с элементами фронтального опроса	3

	<p>пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов.</p> <p>летов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг. Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.</p>		
4	<p>Тема 2.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом</p> <p>Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке туруслуг. Монопольное положение РЖД в России: преимущества и недостатки. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам. 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. Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	3
5	<p>Тема 2.3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом.</p> <p>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. Лицензирование 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. 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. 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. Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	3

	Судебные иски и разбирательства.		
6	<p>Тема 2.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах.</p> <p>Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг. 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. Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз. 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.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	3
7	<p>Тема 3.1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения.</p> <p>Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице. Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки. 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. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	3
8	<p>Тема 3.2. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания.</p> <p>Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга. Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Рекламации на анимационные услуги.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	3

9	<p>Тема 4.1. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах.</p> <p>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. Спортивные походы - командный вид спорта. Занятие спортивным туризмом, как комплексным и командным видом спорта, осуществляемым в сложной природной и общественной среде. 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. 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. 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. 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. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	3
10	<p>Тема 4.2. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов</p> <p>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. Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.</p>	Лекция с элементами фронтального опроса	3
11	<p>Тема 4.3. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг</p>	Лекция с элементами	4

	<p>Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом.</p> <p>Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры.</p>	фронтального опроса	
ИТОГО:			34

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ.

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий.

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1.	<p>Семинар №1. Виды туристского сопровождения</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта, подачи материала о странах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.)</p> <p>2. Оценка документального сопровождения туристов: требования по оформлению пакета документов по отдельным странам включая требования по авиабилетам (как представлены на сайте, перечень необходимых документов, их мотивация и сроки подачи)</p> <p>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.</p> <p>4. Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемых туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.</p> <p>Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.</p>	<p>Тренинг (информационное сопровождение туриста)</p> <p>Деловая игра: «Разработка памятки туриста, въезжающему из РФ»,</p> <p>– компьютерные технологии</p> <p>– работа в малых группах</p>	3

2.	<p>Семинар№2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпания, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов)</p> <p>2. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ</p> <p>3. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов?</p> <p>Рефераты: Полеты над водным пространством. Государственное регулирование деятельности в области авиации. Аэропорты и аэродромы.</p>	<p>групповая дискуссия, разработка ситуации «Оформление визы»</p>	3
3.	<p>Семинар№3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов)</p> <p>2. Рассмотрите условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте («Московское железнодорожное агентство» www. mza.ru)</p> <p>3. В чем заключается специфика составления документации железнодорожного маршрута?</p>	<p>групповая дискуссия, разработка ситуации «Бронирование билета»</p>	3
4.	<p>Семинар№4 Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?</p> <p>2. 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 питание в программе, мотивы выбора экскурсионных объектов.</p> <p>3. 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</p>	<p>групповая дискуссия, тренинг «Туристские формальности»</p>	3
5.	<p>Семинар№5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Дать анализ стратегических программ ведущих круизных операторов.</p>	<p>групповая дискуссия, деловая игра</p>	3

	<p>2. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание</p> <p>3. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не менее 3 примеров).</p>		
6.	<p>Семинар№6. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Особенности предоставления и ассортимент услуг в гостиницах.</p> <p>2. Технологический цикл обслуживания в гостиницах.</p> <p>3. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров.</p> <p>4. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента во время обслуживания в гостинице.</p>	<p>групповая дискуссия, тренинг «Технологический цикл обслуживания»</p>	3
7.	<p>Семинар№7. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Основные типы туристской анимации.</p> <p>2. Экскурсии как разновидность анимационных программ.</p> <p>3. Примеры интерактивных экскурсий.</p> <p>4. Технология проведения массового мероприятия.</p> <p>5. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации.</p>	<p>групповая дискуссия, тренинг (Создание интерактивных экскурсий)</p>	3
8.	<p>Семинар№8. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>Разработайте анимацию на туристском маршруте для следующих видов туристских маршрутов:</p> <p>1. Поход выходного дня</p> <p>2. Автобусная экскурсия</p> <p>3. Пешая прогулка в городской бор</p> <p>4. Экологическая тропа на гору</p> <p>5. Трехдневный экскурсионный тур для студентов.</p>	<p>групповая дискуссия, тренинг «Спортивные походы», деловая игра «Организация похода на Бештау»</p>	3
9.	<p>Семинар№9. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Особенности планирования и организации детских туров.</p> <p>2. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов.</p> <p>3. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.</p> <p>Рефераты: Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами.</p> <p>Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов.</p>	<p>групповая дискуссия, компьютерная симуляция</p>	3
10.	<p>Семинар№10. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Особенности сопровождения туристов при санаторном обслуживании.</p>	<p>групповая дискуссия</p>	4

	<p>2. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления.</p> <p>3. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления в санаториях.</p> <p>4. Особенности реализации санаторных путевок населению.</p> <p>5. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок.</p>		
Итого			34

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля.

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
1.	Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов»	тесты	4
2.	Виды туристского сопровождения	тесты, рефераты	4
3.	Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	тесты, рефераты	4
4.	Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	тесты, рефераты	4
5.	Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	тесты, рефераты	4
6.	Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	тесты, рефераты	4
7.	Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	тесты, рефераты	4
8.	Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	тесты, рефераты	4
9.	Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	тесты, рефераты	4
10.	Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	тесты, рефераты	4
11.	Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	тесты, рефераты	6
Итого за 2,3 семестры			46

Темы рефератов

1. География
2. Города мира

3. Детский туризм
4. Корпоративная культура
5. Маркетинг в туристской индустрии
6. Менеджмент в туристской индустрии
7. Менеджмент и маркетинг музейной деятельности
8. Организация обслуживания
9. Организация туристской деятельности
10. Основы туризма
11. Правовое регулирование в туризме
12. Реклама в туризме
13. Рекреалогия
14. Самодеятельный туризм
15. Система качества услуг в туризме
16. Современные тенденции развития туризма
17. Социальный туризм
18. Спортивный туризм
19. Технологии обслуживания туристов в мегаполисах
20. Технологии оказания дополнительных услуг
21. Технологии оказания транспортных услуг
22. Технологии оказания турагентских услуг
23. Технологии оказания туроператорских услуг
24. Технологии оказания услуг в международном туризме
25. Технологии оказания услуг размещения
26. Технологии продаж

2.6 Форма промежуточной аттестации

По данной дисциплине в учебном плане предусмотрен экзамен.

Вопросы к экзамену.

1. Информационное сопровождение туристов
2. Документальное сопровождение туристов
3. Операционное сопровождение туристов
4. Рекламационное сопровождение туристов
5. Технология сопровождения выездных туров
6. Технология сопровождения въездных туров
7. Технология сопровождения внутренних туров
8. Сопровождение туристов во время авиационного обслуживания
9. Сопровождения туристов во время железнодорожных туров
10. Сопровождение туристов во время круизов
11. Сопровождение туристов путешествующих верхом или в упряжке
12. Сопровждение туристов в гостиницах и других объектах размещения
13. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ
14. Сопровождение туристов во время анимационных программ
15. Сопровождение туристов в спортивно-туристских походах
16. Туристское сопровождение детей и подростков
17. Туристское сопровождение инвалидов
18. Сопровождение туристов в автомобильных турах
19. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг
20. Способы и средства предоставления туристских услуг
21. Механизм передачи туристских услуг
22. Основные субъекты предоставления туристских услуг
23. Туристские формальности в туристском сопровождении
24. Правила проведения инструктажа туристской группы
25. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода
26. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
27. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
28. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
29. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте
30. Обеспечение безопасности туристов на маршруте
31. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта
32. Общепринятые и специфические нормы поведения при посещении различных достопримечательностей
33. Взаимодействия со службами быстрого реагирования
34. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
35. Работа с жалобами и претензиями туристов
36. Туристское сопровождение в городах Золотого кольца России
37. Туристское сопровождение в выездных турах
38. Туристское сопровождение во внутреннем туризме
39. Туристское сопровождение в въездных турах
40. Перспективы туристского сопровождения на современном этапе

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете «Турагентской и туроператорской деятельности».

3.2 Оборудование учебного кабинета

№ п/п	Наименование	Количество (шт)
1.	Компьютер	1
2.	Стенды информационные	2
3.	Комплект дисков программного обеспечения дисциплин	10
4.	Доска меловая	1
5.	Плакаты «Средства размещения туристов», «Цели развития туристской индустрии», «Структура развития гостиничной услуги», «Организация работы службы приема и размещения»	4
6.	Карта «География практик и стажировок студентов колледжа», Географический атлас	2

3.3 Технические средства обучения

1.	Рабочие программы учебных дисциплин	10
2.	Учебная литература (ЭБС)	Согласно списку ЭБС
3.	Учебно-методическая литература	37
4.	Справочная литература	
5.	Образовательные таблицы «Сезоны туризма», «Реклама в туризме», «Таблица сезонов по странам», «Структура персонала в туристской организации»	4
6.	Тематические журналы	100
7.	Тематические каталоги	28
8.	Периодические издания по туроператорской деятельности	10
9.	Рекламные плакаты «Турагентство Discovery-KMB », " КМВ Тур ", «Роза Ветров», «Музинидис», « TEZ TOUR »	5
10.	Программно-методическое обеспечение Microsoft Office	8

3. 4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Список использованной литературы

Основная литература:

1. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6
2. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-828-1, 1000 экз.
3. Полетаев В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект : монография / В.Э. Полетаев. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 624 с.
4. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
5. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — (Высшее образование.Бакалавриат).
6. Маркетинг: Учебник / Соловьев Б. А., Мешков А. А., Мусатов Б. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-003647-2
7. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование).
8. Статистика туризма : учеб. пособие / А.В. Панова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 248 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
9. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
10. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9
11. Экономика предприятия туризма: Учебник/Степанова С. А., Крыга А. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 346 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005445-2
12. География туризма: Учебное пособие / П.В. Большаник. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-261-2
13. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6
14. Рекламная коммуникация в сфере туризма: монография - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 158 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011969-4
15. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / Шимова О.С. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-005291-5
16. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0480-4
17. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.
18. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
19. Интернет-технологии в управлении санаторно-курортными организациями/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 174 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-104305-9 (online)

20. Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие / Колесова Ю.А. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с.: 60х90 1/16 (Обложка. КБС) ISBN 978-5-906818
21. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие / Замедлина Е.А., Козырева О.Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 204 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-121-9
22. Статистика туризма: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011796-6

Дополнительная литература:

1. Региональная экономика: Учебное пособие / Ермошина Г.П.; Под ред. Поздняков В.Я. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 576 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011079-0
2. Инвалидность и туризм: потребность и доступность ISBN:978-5-16-010152-1
3. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — (Высшее образование.Бакалавриат).
4. Туристские ресурсы России: Практикум / Можаяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 112 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3
5. Большаник П.В. Туристское страноведение : учеб. пособие / П.В. Большаник. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 241 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/20858.
6. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Лапыгин Ю.Н. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 329 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004495-8
7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.
8. Развитие ресурсного потенциала гостиничного предприятия, - 2-е изд., стереотипное - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 168 с.: 60х90 1/16. - (Научная мысль) ISBN 978-5-902244-74-5 (online)
9. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9558-0425-5, 500 экз.
10. Современные проблемы сервиса и туризма, 2016, Том 10. №1 - М.:РГУТиС, 2016. - 158 с.
11. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9
12. Маркетинг: Учебник / Под ред. Герасименко В.В., - 3-е изд. - М.:Проспект, 2016. - 512 с.: ISBN 978-5-392-19562-6
13. Региональное управление и территориальное планирование: Учебник / Попов Р. А. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005662-3
14. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, Том 9. №2 / Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, Том 9. №2, 2015
15. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, Том 9. №3 / Вестник Ассоциации вузов

Методическая литература:

1. К.В. Маркарян "Технология и организация сопровождения туристов" Учебное пособие (для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ»). Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2016. - 124с.
2. К.В. Маркарян "Технология и организация сопровождения туристов" Учебное пособие (для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на

КМВ»). Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2017.
- 63с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://znaniium.com>- Электронная библиотека.
2. Сайты: <http://tonkosti.ru>

Программное обеспечение:

Операционная система Windows XP.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
<p>Практический опыт: оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчета по итогам туристской поездки;</p> <p>Умения: 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 приемы 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; организовывать досуг туристов; 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</p>	<p>Собеседование письменный опрос</p>	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6</p>

<p>языках;</p> <p>проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</p> <p>контролировать наличие туристов;</p> <p>обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>оформлять отчет о туристской поездке;</p> <p>оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p> <p>Знания:</p> <p>основ организации туристской деятельности;</p> <p>правил организации туристских поездок, экскурсий;</p> <p>требований к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</p> <p>правил проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>правил техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>основ анимационной деятельности;</p> <p>правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>приемов контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>правил поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>правил оказания первой медицинской помощи;</p> <p>контактных телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>правил составления отчетов по итогам туристской поездки.</p>		
---	--	--