федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор АТК
_____
_____
«___»_____20___Г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА
ПМ.02. Предоставление услуг по сопровождению туристов
МДК.02.01.Технология и организация сопровождения туристов

Специальность
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника
Специалист по туризму
Форма обучения
очная

Разработчик (и)	_____ подпись	_____ И.О. Фамилия
Внутренние эксперты:		
Председатель методической комиссии	_____ подпись	_____ И.О. Фамилия
Заведующий методическим кабинетом УМУ	_____ подпись	_____ И.О. Фамилия
Директор библиотеки	_____ подпись	_____ И.О. Фамилия

Улан-Удэ, 20__

Программа междисциплинарного курса разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм.

Программа междисциплинарного курса рассмотрена и одобрена на заседании Методической комиссии колледжа

Протокол №___ от «___»_____201__г

Председатель методической комиссии _____ _____

подпись И.О.Фамилия

Внешний эксперт (представитель работодателя)_____

_____

_____ _____

подпись И.О.Фамилия

№ п/п	На учебный год	Одобрено на заседании МК		«Утверждаю» Директор АТК _____	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	20__/20__г.г.	№____	«__»__20__г		«__»__20__г
2	20__/20__г.г.	№____	«__»__20__г		«__»__20__г
3	20__/20__г.г.	№____	«__»__20__г		«__»__20__г
4	20__/20__г.г.	№____	«__»__20__г		«__»__20__г
5	20__/20__г.г.	№____	«__»__20__г		«__»__20__г

ОГЛАВЛЕНИЕ

	СТР.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	15
5. РЕЗУЛЬТАТ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	16
6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

ПМ.02. Предоставление услуг по сопровождению туристов

МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов

1.1. Область применения программы

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

1.2. Место междисциплинарного курса в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: междисциплинарный курс МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов входит в состав профессионального модуля ПМ.02. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

1.3. Цели и задачи междисциплинарного курса – требования к результатам освоения междисциплинарного курса:

Целью освоения междисциплинарного курса является: формирование у студентов системы знаний и умений для свободной профессиональной ориентации и принятия оптимальных решений в области предоставления услуг по сопровождению туристов.

Задачами освоения междисциплинарного курса являются: изучить основы организации туристской деятельности; сформировать современные представления об эффективных методах организации обслуживания туристов в гостиницах и туристических комплексах; привить практические навыки для работы в данной сфере деятельности.

В результате освоения междисциплинарного курса 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 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.

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен 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 компетенций в результате освоения междисциплинарного курса:

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен обладать следующимикомпетенциями:

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.

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.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы междисциплинарного курса:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 125 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 85 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 40 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*125*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*85*
в том числе:	
практические занятия	*51*
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*40*
в том числе:	
Внеаудиторная самостоятельная работа	*40*
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание междисциплинарного курса МДК 02.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	*Объем часов*	*Уровень освоения*
1	2	3	4
Раздел 1. Технология и организация сопровождения туристов			
Тема 1.1.Технология и организация сопровождения туристов	Содержание учебного материала Цели и задачи технологии сопровождения туристов. 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). Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов. Понятие туристский маршрут, виды и их содержание. Этапы выполнения туристского маршрута. Обход маршрута: уточнение Организация туристского маршрута. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту. Стандарты и формы туристского обслуживания. 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). Основные методические приемы организации и сопровождения групп с разной возрастной категорией	*2*	*1*
	Практические занятия: Составление и разработка программы внутреннего и зарубежного туристского маршрута» (на выбор). Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор). Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута. Деловая игра «Проведение туристского маршрута».	*8*	*2*
	Самостоятельная работа: Анализ предприятий туристского рынка какого-либо российского региона (на выбор), занимающихся организацией и сопровождением туристов в РФ. Сбор данных о странах, объектах посещения при проведении зарубежного и внутреннего туристских маршрутов. Подготовить презентацию «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт».	*4*	
Тема 1.2. Безопасность туризма	Содержание учебного материала: Общие вопросы безопасности в туризме. Правила проведения инструктажа туристской группы. Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГАИ, органами общественного порядка, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма. Специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей. Правила и инструкции по технике безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста. Страховое и медицинское обеспечение путешествий. Виды	*5*	*1*

	страхования в сфере туризма.		
	Практические занятия: Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии; Оформление «памятки» для туриста. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области). Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки. Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций	*10*	*2*
	Самостоятельная работа: Изучение основных требований к организации и сопровождению туристов в зависимости от видов туризма; в зависимости от возрастного состава туристской группы. Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности жизни и здоровья потребителя туристских услуг.	*4*	
Тема 1.3.Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	Содержание учебного материала	*1*	*1*
	Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского, ресторанного и гостиничного обслуживания. Маршрутная документация: технологические документы маршрута. После маршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.		
	Практические занятия: Составление технологической карты маршрута (на выбор). Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах). Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор). Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута. Деловая игра: «Организация и реализация контроля качества туристских услуг»	*10*	*2*
	Самостоятельная работа: Изучение закона "О защите прав потребителей" в части о вреде, причиненном туристу вследствие некачественной организации туристской поездки или оказания услуг. Изучение ГОСТ «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».	*4*	
Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания			*1*
Тема 2.1.	Содержание учебного материала		

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, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. 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.	*3*	
	Самостоятельная работа: Составить презентацию «Содержание аптечки для оказания первой медицинской помощи», согласно новым требованиям ГОСТ. Составление алгоритма действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.	*4*	
Тема 2.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	Содержание учебного материала	*3*	*1*
	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.		
	Практическое занятие: Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов). Условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте. Специфика составления документации железнодорожного маршрута.	*6*	*2*
	Самостоятельная работа: Подготовка доклада «Возможные последствия для организатора и участника туристского мероприятия из-за несоблюдения правил безопасности во время проведения туристского маршрута» (тематика примерная). Изучение ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» о технологических документах маршрута.	*4*	
Тема 2.3. Технология и организация сопровождения	Содержание учебного материала		
	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		

туристов, путешествующих автотранспортом	обслуживание. 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. Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, 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. Судебные иски и разбирательства.	*3*	*1*
	Самостоятельная работа: Изучение стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Изучение ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Подготовить доклад, презентацию: «Роль контроля качества туристских услуг» (Тематика определяется преподавателем).	*4*	
Тема 2.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	Содержание учебного материала: 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.	*3*	*1*
	Самостоятельная работа: Составление рекомендаций сотрудников турфирмы и партнеров о возможности улучшения обслуживания на маршруте (по заданным ситуациям). Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов).	*4*	
Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ			

Тема 3.1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	Содержание учебного материала: 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 обслуживании в гостинице. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончанию предоставления услуг.	*3*	*1*
	Практические занятие: В игровой форме моделируется ситуация по разработке памятки туристу, въезжающему на территорию РФ. В ходе занятия приобретается опыт работы с конкретными документами, необходимыми для пребывания в РФ; отрабатывается предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульства РФ к иностранному туристу.	*4*	*2*
	Самостоятельная работа: Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов?	*4*	
Тема 3.2. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	Содержание учебного материала 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.	*1*	*1*
	Практическое занятие: Разработка и проведение шоу-программы, специфика организации. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия. Составление должностной инструкции аниматора	*6*	*2*
	Самостоятельная работа: Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона? 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.	*2*	
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов			
Тема 4.1.	Содержание учебного материала	*4*	*1*

Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	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. 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. Место инструктора и инструктажа 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.		
	Практическое занятие: Составление проекта программы обслуживания. Подготовка личного, группового и специального снаряжения. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте. Организация бивака и питание в походе.	*7*	*2*
	Самостоятельная работа: 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. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание.	*2*	
Тема 4.2. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	Содержание учебного материала	*3*	*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. 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 ГИББД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.		
	Самостоятельная работа:	*2*	

	Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не мене 3 примеров). Написать свод правил и требований, которые должны соблюдать руководители, заместители (помощники) руководителей сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов.		
Тема 4.3. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	Содержание учебного материала	*3*	*1*
	Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом. 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.		
	Самостоятельная работа: Составление перечня требований к руководителю туристской группы. Составление сравнительной характеристики правил обеспечения безопасности в России и за рубежом	*2*	
Всего:		*125*	

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 МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

1.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации междисциплинарного курса используется учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Лаборатория коммуникативных тренингов) (434) - 28 посадочных мест, рабочее место преподавателя, оснащенные учебной мебелью, доска учебная. Переносной экран, переносной проектор и ноутбук HP, стенды Список ПО на ноутбуке: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса, Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level , Microsoft OfficeProPlus 2016 RUS OLP NL Acdmc. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OLP NL AE.

1.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Текст] : Учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. -383 с.- Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=960168

Дополнительные источники

1. Технология и организация сопровождения туристов : практикума для обучающихся по специальности 43.02.10 Туризм / М-во сел. хоз-ва РФ, Бурятская ГСХА им. В. Р. Филиппова ; сост. С. В. Пономаренко. - Улан-Удэ : ФГБОУ ВО БГСХА, 2021. - 63 с. - **URL:** http://bgsha.ru/art.php?i=4861. - Режим доступа: Электронная библиотека БГСХА. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный

2. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие / Баумгартен Л.В. - Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 96 с.- Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/product/982629

3. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М. : Магистр : ИНФРАМ, 2019. — 368 с. —Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/994182

4. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учебное пособие / Е. И. Конанова ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. - 128 с. - ISBN 978-5-9275-3164-6. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1088125

5. Чернышева, Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг : учебное пособие / Т. Л. Чернышева.

— Новосибирск : НГТУ, 2017. — 94 с. — ISBN 978-5-7782-3195-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/118387

Периодические издания:

1. Сервис в России и за рубежом: Научный журнал/ Российский государственный университет туризмаи сервиса.- Режим доступа: https://e.lanbook.com/journal/2491?category=2136

2. Туризм и гостеприимство: научно-практический журнал/ Полесский государственный университет.-Режим доступа: https://e.lanbook.com/journal/2759

3. Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса: научно-теоретический журнал /Российский государственный университет туризма и сервиса.- Режим доступа: https://e.lanbook.com/journal/2543

Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Электронно-библиотечная система Издательства «Инфра-М» ZNANIUM.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система / ООО «Научно-издательский центр Инфра-М» – Электрон. дан. − Режим доступа: http://znanium.com/catalog/ — Загл. с экрана (доступ только зарегистрированным пользователям)

2. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс] : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ.— Электрон. дан. − Режим доступа: https://rusneb.ru/– Загл. с экрана (доступ только зарегистрированным пользователям)

3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс] : – Электрон. дан.

– Режим доступа: https://e.lanbook.com/ – Загл. с экрана (доступ только зарегистрированным пользователям)

4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система официальной информации / ООО «Правовые информационные технологии» – Электрон. дан. – Режим доступа: в локальнойсети. — Загл. с экрана.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

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

Темы междисциплинарного курса	Индекс компетенции	Наименование оценочного средства	Способ контроля
Раздел 1. Технология и организация сопровождения туристов			
Тема 1.1.Технология и организация сопровождения туристов	ОК 1 - 9 ПК 2.1 – 2.6	Вопросы входного контроля Ситуационные задачи Деловая игра	Устный опрос Проверка задач Подведение итоговделовой игры
Тема 1.2. Безопасность туризма	ОК 1 - 9 ПК 2.1 – 2.6	Вопросы входного контроля Ситуационные задачи Подготовка доклада, презентации, реферата (на выбор)	Устный опрос Проверка задач Защита презентации,реферата (на выбор)
Тема 1.3. Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	ОК 1 - 9 ПК 2.1 – 2.6	Вопросы входного контроля Работа в малых группах Деловая игра	Устный опрос Проверка работы Подведение итогов деловой игры
Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания			
Тема 2.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	ОК 1 - 9 ПК 2.1 – 2.6	Вопросы входного контроля Подготовка доклада, презентации, реферата (на выбор)	Устный опрос Защита презентации,реферата (на выбор)
Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ			

Тема 3.1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	ОК 1 - 9 ПК 2.1 – 2.6	Вопросы входного контроля Ситуационные задачи	Устный опрос Проверка задач
Тема 3.2. Технология и организация	ОК 1 - 9 ПК 2.1 – 2.6	Вопросы входного контроля Ситуационные задачи	Устный опрос Проверка задач
сопровождения туристов во время анимационного обслуживания			
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов			
Тема 4.1. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	ОК 1 - 9 ПК 2.1 – 2.6	Вопросы входного контроля Ситуационные задачи	Устный опрос Проверка задач

5. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
			знать	уметь
1	ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	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	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 иэкстремальных 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
2	ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество		
3	ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность		
4	ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития		
5	ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности		
6	ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями		
7	ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий		
8	ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать		

		повышение квалификации	поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактныетелефоны служб, в	проведении туристского мероприятия на русскоми иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения припосещении различных
9	**ОК 9.**	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности		
10	**ПК 2.1.**	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут		
11	**ПК 2.2.**	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчетов по итогам туристской поездки	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
12	**ПК 2.3.**	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте		
13	**ПК 2.4.**	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте		
14	**ПК 2.5.**	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной		
15	**ПК 2.6.**	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке		
Итоговая аттестация в форме			*Дифференцированный зачет*	

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Организационно-педагогическое, психолого-педагогическое сопровождение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико-педагогической комиссии или индивидуальной программе реабилитации инвалида. Академия, по заявлению обучающегося, создает специальные условия для получения высшего образования инвалидами и лицам с ограниченными возможностями здоровья:

- использование специализированных (адаптированных) рабочих программ дисциплин (модулей) и методов обучения и воспитания, включая наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих;

- использование специальных учебников, учебных пособий и других учебно-методических материалов, включая альтернативные форматы печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- использование специальных технических средств обучения (мультимедийное оборудование, оргтехника и иные средства) коллективного и индивидуального пользования, включая установку мониторов с возможностью трансляции субтитров, обеспечение надлежащими звуковыми воспроизведениями информации;

- предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь или услуги сурдопереводчиков / тифлосурдопереводчиков;

- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий для разъяснения отдельных вопросов изучаемой дисциплины (модуля);

- проведение процедуры оценивания результатов обучения возможно с учетом особенностей нозологий (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) при использовании доступной формы предоставления заданий оценочных

средств и ответов на задания (в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме аудиозаписи, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода) с использованием дополнительного времени для подготовки ответа; обеспечение беспрепятственного доступа обучающимся в учебные помещения, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений);

- обеспечение сочетания онлайн и офлайн технологий, а также индивидуальных и коллективных форм работы в учебном процессе, осуществляемом с использованием дистанционных образовательных технологий;

- и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП СПО. В целях реализации ОПОП СПО в академии оборудована безбарьерная среда, учитывающая потребности лиц с нарушением зрения, с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Территория соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Вход в учебный корпусоборудован пандусами, стекла входных дверей обозначены специальными знаками для слабовидящих, используется система Брайля. Сотрудники охраны знают порядок действий при прибытии в академию лица с ограниченными возможностями. В академии создана толерантная социокультурная среда, осуществляется необходимое сопровождение образовательного процесса, при необходимости предоставляется волонтерская помощь обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Дата внесения изменения	Кем утверждено	Примечание