

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Ганфилов

« 28 » 02 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки - 43.03.02 «Туризм»

Профиль/программа подготовки - «Туризм»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
6	3/108	18	36		54	Зачет
Итого	3/108	18	36		54	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - усвоить блок знаний, умений и навыков в области сопровождения туристов на различных транспортных маршрутах и с различными категориями туристов.

Задачи:

- получить профессиональные знания в сфере обслуживания туристов,
- научиться использовать на практике различные технологии в современном туризме,
- отработать навыки общения с различными группами туристов на различных транспортных маршрутах.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация сопровождения туристов» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Турагентская и туроператорская деятельность», «Организация туристской индустрии», «Туристское страноведение», «Правовое обеспечение в туризме»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>(ОК-1) способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности)</i>	Полное освоение компетенции	Знать: <ul style="list-style-type: none">- философские основы профессиональной деятельности; основные философские категории и проблемы человеческого бытия;- процесс историко-культурного развития человека и человечества;- всемирную и отечественную историю и культуру;- особенности национальных традиций;- движущие силы и закономерности исторического процесса;- место человека в историческом процессе; политическую организацию общества. Уметь: <ul style="list-style-type: none">- анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы;- системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции;- определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления;- уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;- анализировать многообразие культур и цивилизаций;- оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии. Владеть: <ul style="list-style-type: none">- навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности;- навыками исторического, историко-типологического,

		<p>сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку; информацией о движущих силах исторического процесса; приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.
<p>(ОК-6) способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систему отечественного законодательства; - основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; - механизмы применения основных нормативно-правовых актов; - тенденции законотворчества и судебной практики. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; - с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; - анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности.
<p>(ОК-8) готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - методы транспортировки поражённых и больных; знать основы ухода за больным. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности в процессе трудовой деятельности.
<p>(ОПК-3) Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</p>	<p>Полное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - основные классификации услуг и их характеристики; - теорию обслуживания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии.
<p>(ПК-4) Способность организовать работу исполнителей, принимать решения в</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды управленческих решений и методы их разработки; - основы организации и планирования деятельности предприятий индустрии туризма;

<p>организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>		<p>- особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы разработки управленческих решений, - использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы исполнителей в организациях и на предприятиях туристской индустрии; - обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий в туризме.
<p>(ПК-5) Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономического анализа и статистики в деятельности туристской фирмы; - основы планирования и бюджетирования деятельности туристской фирмы; - основные категории теории управления и теории принятия управленческих решений. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и калькулировать себестоимость услуг, предоставляемых туристской фирмой; - анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности предприятия индустрии туризма; - обосновать управленческое решение, на основе анализа финансово-экономических показателей <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, - методом калькуляции цены туристского продукта, с ориентацией на потребителя.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Раздел 1. Понятие сопровождения туристских групп. Виды сопровождения.	6	1-2	2	4		6	2 / 33%	
2.	Раздел 2. Требования к	6	3-4	2	4		6	2 / 33%	

	сопровождающим. Права и обязанности сопровождающего								
3.	Раздел 3. Технологическая документация турпоездки	6	5-6	2	4		6	2 / 33%	Рейтинг-контроль № 1
4.	Раздел 4. Подготовка сопровождающего к поездке	6	7-8	2	4		6	2 / 33%	
5.	Раздел 5. Работа сопровождающего на маршруте	6	9-10	2	4		6	2 / 33%	
6.	Раздел 6. Обеспечение безопасности на туристских маршрутах	6	11-12	2	4		6	2 / 33%	Рейтинг-контроль № 2
7.	Раздел 7. Организация автобусных туров. Работа сопровождающего на автобусных маршрутах.	6	13-14	2	4		6	2 / 33%	
8.	Раздел 8. Организация ж.д. маршрутов. Работа сопровождающего на ж.д. маршруте	6	15-16	2	4		6	2 / 33%	
9.	Раздел 9. Организация авиамаршрутов. Работа сопровождающего на авиамаршруте	6	17-18	2	4		6	2 / 33%	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 6 семестр:			108	18	36		54	18 / 33%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			108	18	36		54	18 / 33%	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Раздел 1 Понятие сопровождения туристских групп. Виды сопровождения

Содержание темы: Сопровождение является одной из туристских услуг.

Сопровождение можно классифицировать по месту сопровождения, наличия или отсутствия транспорта, который используется при этом, специфики вида транспорта, а также категории туристов(возраста, статуса, доходов и т.д.).

Раздел 2 Требования к сопровождающим. Права и обязанности сопровождающего.

Содержание темы. Понятие сопровождающего. Наличие профессиональной подготовки и определенных личностных качеств. Заключение договора между турфирмой и сопровождающим. Функциональные обязанности сопровождающего. Право сопровождающего на гарантированную оплату труда.

Раздел 3 Технологическая документация турпоездки

Содержание темы. Понятие технологической документации. Виды технологической документации: программа обслуживания туристов, калькуляция поездки, списки туристов, билеты и т.д.

Раздел 4 Подготовка сопровождающего к поездке

Содержание темы. Сбор информации о месте поездки. Подготовка путевой информации. Инструктаж сопровождающего в турфирме. Получение необходимой информации у менеджера-куратора маршрута. Проверка документов: писков туристов, программы, уточнение времени и места начала поездки.

Раздел 5 Работа сопровождающего на маршруте

Содержание темы. Встреча сопровождающего с туристами. Проверка явки туристов. Информация о программе поездки. Ведение путевой информации (автобусный маршрут). Обслуживание группы в месте прибытия туристов. Возвращение группы домой. Составление отчета по итогам туристской поездки.

Раздел 6. Обеспечение безопасности на туристских маршрутах.

Содержание темы: Понятие безопасности в туризме. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности турпоездки. Оказание первой помощи туристам в экстремальных случаях

Раздел 7. Организация автобусных туров. Работа сопровождающего на автобусных маршрутах.

Содержание темы: Понятие автобусного тура. Виды автобусных туров. Взаимодействие сопровождающего и водителя на автобусном маршруте. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности на автобусном маршруте

Раздел 8. Организация ж.д. маршрутов. Работа сопровождающего на ж.д. маршруте.

Содержание темы: Понятие ж.д. маршрута. Виды ж.д. маршрутов. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности на ж.д. маршруте

Раздел 9. Организация авиамаршрутов. Работа сопровождающего на авиамаршруте.

Содержание темы: Понятие авиамаршрута. Виды авиамаршрутов: регулярные и чартерные. Роль сопровождающего в обеспечении программы авиамаршрута

Содержание практически занятий по дисциплине

Раздел 1 Подготовка текста инструктажа сопровождающего туристской группы

Содержание практических/лабораторных занятий: студенты делятся на группы по 5-6 человек и готовят примерный текст инструктажа сопровождающему тургруппы. На подготовку текста дается 30—40 минут, затем каждая группа зачитывает свой вариант. В конце занятия подводятся итоги совместной работы.

Раздел 2 Работа с технологической документацией поездки

Содержание практических/лабораторных занятий: студенты делятся на группы по 5-6 человек и получают различные образцы технологической документации (программы, списки, калькуляции, методические рекомендации), проводят внешний и внутренний анализ полученных документов

Раздел 3 Занятие-игра по теме: «Сопровождение туристов: нестандартные ситуации и пути их решения»

Содержание практических/лабораторных занятий: студенты получают распечатки конкретных ситуаций в работе сопровождающего, анализируют и дают свои версии их разрешения.

Раздел 4 Составление памятки по работе сопровождающего с детской группой

Содержание практических/лабораторных занятий: студенты получают задание и в составе мини-группы составляют текст памятки по работе с детьми на маршруте

Раздел 5 Составление памятки по работе сопровождающего с группой пожилых людей

Содержание практических/лабораторных занятий: студенты получают задание и в составе мини-группы разрабатывают текст памятки по работе сопровождающего с группой пожилых людей.

Раздел 6 Составление текста памятки по работе сопровождающего с группой людей с ограниченными возможностями здоровья.

Содержание практических/ лабораторных занятий: студенты получают задание и в составе мини-группы разрабатывают текст памятки сопровождающего по работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Раздел 7 Составление памятки по работе сопровождающего с индивидуальными туристами

Содержание практического/ лабораторного занятия аналогично предыдущим

Раздел 8 Составление памятки по работе сопровождающего на автобусном маршруте

Содержание практического/ лабораторного занятия: студенты в составе мини группы разрабатывают текст памятки по работе сопровождающего на автобусном маршруте

Раздел 9 Разбор конкретных ситуаций в работе сопровождающего на автобусном маршруте

Содержание практического/ лабораторного занятия: студенты получают тексты конкретных ситуаций на автобусных маршрутах, проводят анализ ситуации и дают версию их разрешения.

Составление памятки по работе сопровождающего на ж.д. маршруте с детской группой

Содержание практического/ лабораторного занятия: студенты в составе мини групп разрабатывают текст памятки по работе сопровождающего на ж.д. маршруте с детской группой.

Содержание практического/ лабораторного занятия: студенты получают конкретное задание по одному из местных автобусных маршрутов, собирают информацию и проводят презентацию полученного материала.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Организация сопровождения туристов» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (разделы № 1, 2, 5);*
- *Групповая дискуссия (раздел № 4);*
- *Ролевые игры (раздел № 6);*
- *Тренинг (раздел № 9);*
- *Разбор конкретных ситуаций и объектов (раздел № 3,8).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль 1

1. Понятие сопровождения. Виды сопровождения
2. Требования к сопровождающему туристской группы
3. Права и обязанности сопровождающего группы

Рейтинг- контроль 2

1. Подготовка сопровождающего к туристской поездке
2. Технологическая документация поездки
3. Работа сопровождающего на туристском маршруте

Рейтинг-контроль 3

1. Специфика обслуживания туристов на различных видах транспорта
2. Работа сопровождающего на автобусном маршруте
3. Работа сопровождающего на ж.д. маршруте

Вопросы для зачета.

1. Понятие сопровождения. Виды сопровождения
2. Требования к сопровождающему туристской группы
3. Права и обязанности сопровождающего туристской группы
4. Технологическая документация туристской поездки
5. Подготовка сопровождающего к туристской поездке
6. Работа сопровождающего на туристском маршруте
7. Проведение путевой информации на туристском маршруте
8. Обеспечение безопасности на туристском маршруте
9. Составление отчета по итогам туристской поездки
10. Специфика обслуживания на различных видах транспорта
11. Организация автобусных туров.
12. Взаимодействие водителя и сопровождающего туристской группы
13. Роль сопровождающего в обеспечении безопасности туристской группы на маршруте
14. Работа сопровождающего на ж.д. маршрутах
15. Работа сопровождающего на авиамаршруте
16. Особенности сопровождения на международных маршрутах
17. Работа сопровождающего с детскими группами
18. Работа сопровождающего с людьми пожилого возраста
19. Работа сопровождающего с индивидуальными туристами

Самостоятельная работа студентов

Вопросы самостоятельной работы студента

1. Подготовка информационного материала по работе сопровождающего на маршруте
2. Оформление информационного материала по работе сопровождающего на маршруте
3. Подготовка текста путевой информации по местным маршрутам
4. Оформление текста путевой информации по местным маршрутам
5. Подготовка путевой информации на автобусных маршрутах Малого Золотого кольца.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня форсированности компетенций, обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. 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, 2019. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/444832

2. Основы туризма: учебник для вузов по направлениям "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / Е. Н. Трофимов [и др.] ; под науч. ред. Е. Л. Писаревского .— Москва : Федеральное агентство по туризму	2014	10	
3 Балюк, А. Д. Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12454-5	2019		https://bibli-online.ru/bcode/447537
Дополнительная литература			
1. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06902-0	2019		https://bibli-online.ru/bcode/441922
2. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для академического бакалавриата / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09717-7.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/428448
3. 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 -	2016		http://znanium.com/catalog/product/558464
4. Виды и тенденции развития туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Е. Ю. Воротникова [и др.] ; под ред. Б. И. Штейнгольц. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет	2014		http://www.iprbookshop.ru/44910.html

7.2. Периодические издания

1. Туризм: право и экономика: федеральный научно-практический журнал .— Москва : Юрист, 2007-2018.
2. Турбизнес. Travel and Trade. – ИД: Турбизнес. 2017
3. Турист. Все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе. 4-5, 2017.
4. Региональный туризм. Проекты, инвестиции, тенденции. – 2018

7.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.bank/referatov.ru> - Банк рефератов
2. <http://www.stratum.pstu.ac.ru> - Электронная библиотека
3. <http://www.rba.ru> - Российская библиотека
4. <http://www.194.226.30.32/book.htm> - Фондовая библиотека президента России
5. <http://www.limin.urs.ac.ru> - Виртуальная библиотека
6. <http://www.knigafund.ru> - Электронная библиотечная система «Книга-Фонд»
7. <http://www.polpred.com> - Интернет-сервисы
8. <http://www.edu.ru> - Федеральный портал «Российское образование»

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования. Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил рецензент Тус Александр Павлович

Рецензент

(представитель работодателя) ООО «СТО. Владуки»
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тус

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой Тус
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления Туризм * 43.03.02

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии _____
(ФИО, подпись)