

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)



А.А.Панфилов
« 22 » 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки - 43.03.02 «Туризм»

Профиль/программа подготовки - «Технология и организация туристской деятельности»

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)
5	3 / 108	18	36		54	зачет
Итого	3 / 108	18	36		54	зачет

Владимир 2019

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 «Технология и организация сопровождения туристов» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Организация туристской деятельности», «Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности», «Экскурсоведение», «Транспортное 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
ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современные программное обеспечение в туристской фирме	Частичное освоение компетенции	Знать: организационную структуру современной турфирмы, ее технологическое и программное обеспечение. Уметь : использовать технологические новации в практической деятельности. Владеть: навыками поведения в нестандартных ситуациях.
ПКО-3 - Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Частичное освоение компетенции	Знать: принципы и стили обслуживания туристов в практической деятельности. Уметь: использовать приемы обслуживания туристов с применением информационных и технологических технологий. Владеть: навыками профессионального поведения в общении с туристами.

ПКР-3 - Способен продвигать туристский продукт с использованием современных технологий	Частичное освоение компетенции	Знать: теорию продвижения туристского продукта с использованием современных технологий. Уметь: использовать разнообразные виды и формы продвижения турпродукта. Владеть: навыками профессионального выбора оптимальных видов и форм продвижения турпродукта.
--	--------------------------------	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 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. Организация сопровождения на туристских маршрутах	5	1-6	6	12		18	6/33%	Рейтинг №1
2	Раздел 2. Технологии сопровождения туристов на туристских маршрутах	5	7-12	6	12		18	6/33%	Рейтинг №2
3	Раздел 3. Сопровождение туристов на транспортных маршрутах	5	13-18	6	12		18	6/33%	Рейтинг №3
Всего за 5 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. Организация сопровождения на туристских маршрутах

Тема 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.).

Тема 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.

Тема 3 Технологическая документация турпоездки.

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

Раздел 2. Технология сопровождения туристов на туристских маршрутах

Тема 1 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.

Тема 2 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.

Тема 3 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 3. Сопровождение туристов на транспортных маршрутах

Тема 1 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.

Тема 2 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.

Тема 3 Организация авиамаршрутов. Работа сопровождающего на авиамаршруте.

Содержание темы: Понятие авиамаршрута. Виды авиамаршрутов: регулярные и чартерные.

Роль сопровождающего в обеспечении программы авиамаршрута.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Раздел 1. Организация сопровождения на туристских маршрутах

Тема 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.

Тема 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

Тема 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 2. Технологии сопровождения туристов на туристских маршрутах

Тема 1 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

Тема 2 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.

Тема 3 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.

Тема 4 Составление памятки по работе сопровождающего с индивидуальными туристами

Содержание практического/ лабораторного занятия аналогично предыдущим

Раздел 3. Сопровождение туристов на транспортных маршрутах

Тема 1 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

Тема 2 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.

Тема 3 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.

Тема 4 Разработка инструкции по работе сопровождающего на зарубежных маршрутах

Содержание практического/лабораторного занятия: студентам дается задание по разработке инструкции по работе сопровождающего на зарубежных маршрутах (автобусный, ж.д., авиа).

Темы 5-6 Разработка путевой информации на автобусные маршруты по городам Владимирской области

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 «Технология и 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 (тема №2 Раздел2);*
- *Тренинг (тема № 2-3 Раздел 2);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №3 Раздел1 , тема 2 Раздел3).*

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 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

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 сформированности 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. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения: Учебное пособие / Г.П. Долженко. - Ростов н/Д: Издательство ЮФУ, 2011. - 134 с. ISBN 978-5-9275-0802-0	2011		http://znanium.com/catalog/product/550477
2. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8.	2019		https://biblio-online.ru/bcode/444832
3. Балюк, А. Д. Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Тюмень :	2019		https://biblio-online.ru/bcode/447537

Издательство Тюменского государственного университета. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12454-5			
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

Периодические издания:

«Отдых в России»

«Туризм и отдых»

«Вояж»

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические/лабораторные работы проводятся в аудитории 102, 103 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office

Рабочую программу составил Кледин Е. Туров А.И.
(ФИО, подпись)

Рецензент
(представитель работодателя) Алексеев Р.В. ин. директор ООО "Сур-Гурьевск"
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тус

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой Тус Сур-Турова А.И.
(ФИО, подпись)

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

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Алексеев Р.В.
(ФИО, подпись)