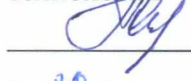


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа бизнеса и
технологий

 / Л.Ф. Пелевина
« 28 » 02 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности

  / В.Г. Шубаева
« 28 » 02 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.12 Технология и организация сопровождения туристов

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Уровень образования: среднее профессиональное образование
(на базе среднего общего образования)

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2023

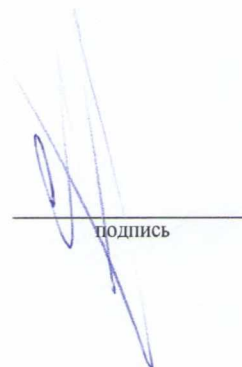
Санкт-Петербург

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Разработчик (и):

Марухнова П.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»



ПОДПИСЬ

Рецензент:

Мурмилюк В.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»



ПОДПИСЬ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.10 Туризм.

Протокол № 6 от 02.02 2023 г.

Председатель ЦК  /В.И. Мурмилюк

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.12 Технология и организация сопровождения туристов

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, укрупнённая группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников в сфере туризма.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

Цель: Овладение основным комплексом навыков по формам сопровождения туристов во время организации тура

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;

определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;

организовывать движение группы по маршруту;

контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;

знать:

правила организации туристских поездок, экскурсий;

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

основы анимационной деятельности;

правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и

личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 124 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 108 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	124
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108
в том числе:	
лабораторные работы	
практические занятия	64
контрольные работы	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Консультации	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	
Промежуточная аттестация	12
<i>Итоговая аттестация в форме (указать)</i>	2 сем. – контр.раб., 3 сем. - экзамен

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.12 Технология и организация сопровождения туристов

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 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)	2	2
	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	2	2
	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	2
	Практические занятия:		
	Составление и разработка программы внутреннего и зарубежного туристского маршрута» (на выбор)	2	3
	Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор).	2	3
	Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута.	2	3
	Деловая игра «Проведение туристского маршрута».	2	3
Тема 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	2	2
	Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГАИ, органами общественного порядка, местными органами спасения на водах, учреждениями	1	2

	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	1	2
	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	1	2
	Страховое и медицинское обеспечение путешествий. Виды страхования в сфере туризма.	1	2
	Практические занятия		
	Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии; Оформление «памятки» для туриста	2	3
	Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.	2	3
	Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области	2	3
	Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.	2	3
	Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций	2	3
	Составление алгоритма действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.	2	3
Тема 3. Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	Содержание учебного материала		
	Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского, ресторанного и гостиничного обслуживания. Маршрутная документация: технологические документы маршрута.	1	2
	Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.	1	2
	Практические занятия		
	Составление технологической карты маршрута (на выбор).	2	3
	Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах).	2	3
	Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор).	2	3
	Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута.	2	3

	Деловая игра: «Организация и реализация контроля качества туристских услуг»	2	3
	Анализ предприятий туристского рынка какого-либо российского региона (на выбор), занимающихся организацией и сопровождением туристов в РФ	2	3
Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	Содержание учебного материала		
	Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист.	1	2
	Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.	1	2
	Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.	1	2
	Практические занятия		
	Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетов, частота рейсов, условия продажи билетов).	2	3
	Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ.	2	3
	Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов	2	3
Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	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 обслуживание.	2	2
	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.	2	2
	Практические занятия		
	Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?	2	3
	Проанализировать организационную схему работы во время проведения автобусных туров:	2	3

	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 питания в программе, мотивы выбора экскурсионных объектов.		
	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.	2	3
Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	Содержание учебного материала		
	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.	1	2
	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.	2	2
	Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз .	2	2
	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.	2	2
	Практические занятия		
	Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание	2	2
	Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не мене 3 примеров).	2	2
Тема 7. 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.	2	2
	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	1	2

	Технологический учебный 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.	1	2
	Практические занятия		
	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	3
	Сбор данных о странах, объектах посещения при проведении зарубежного и внутреннего туристских маршрутов. Подготовить презентацию «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт».	4	3
Тема 8. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	Содержание учебного материала		
	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.	2	2
	Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления .	2	2
	Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов	2	2
	Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.	2	2
	Практические занятия		
	Написать свод правил и требований, которые должны соблюдать руководители, заместители (помощники) руководителей сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов.	4	2
	Составление перечня требований к руководителю туристской группы	2	2
	Составление сравнительной характеристики правил обеспечения безопасности в России и за рубежом	2	2
Тема 9. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время	Содержание учебного материала		
	Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом.	2	2
	Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное	2	2

предоставления санаторных услуг	сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки.		
Консультации		4	
Промежуточная аттестация		12	
Всего		124	

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Ауд. 2401 Кабинет информационно-экскурсионной деятельности

Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая-1 шт., шкаф платяной -1 шт; Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронны е ресурсы
Балюк, А. Д. Экскурсоведение : Учебное пособие для вузов / Балюк А. Д. — 3-е изд., пер. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 235 с.	осн		ЭБС Юрайт
Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : Учебник / Скобельцына А. С., Шарухин А. П. — 2-е изд., пер. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с.	доп		ЭБС Юрайт

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь:	
использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
организовывать движение группы по	Экспертная оценка

маршруту;	выполнения практических заданий.
контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
знать:	
правила организации туристских поездок, экскурсий;	тестирование;
правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;	тестирование;
основы анимационной деятельности	устный опрос;
правила составления отчетов по итогам туристской поездки.	оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.

5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Колледж обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.