

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



Седотов С.В.
подпись, расшифровка подписи
30.06.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
МДК 02.01. Технология и организация сопровождения туристов**

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.10 Туризм

Код и наименование специальности

Профиль получаемого профессионального образования социально-экономический

Специалист по туризму

Квалификация выпускника

Очная

Форма обучения

Учебный год: 2022-2023

Семестр(ы): 4

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о рекомендации №10 от 17.06.2021 г.

Составители программы: Фролова Людмила Петровна, кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. стр.4-5
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.5-12
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.13-14
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.14-17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **"Технология и организация сопровождения туристов"**

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 «Туризм» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу специальностей. 43.00.00 «Сервис и туризм».

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **СПО 43. 02.10 «Туризм»**, которая входит **в укрупнённую группу 100000 Сфера обслуживания (базовой подготовки)** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующих **профессиональных компетенций (ПК)**.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в профессиональный модуль ПМ.02. "Предоставление услуг по сопровождению туристов".

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

Целью учебной дисциплины является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы. А также **при изучении дисциплины "Технология и организация сопровождения туристов"** идет формирование у студентов знаний - о контроле готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, об инструктаже туристов о правилах поведения на маршруте, научить студентов координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов.

В результате освоения дисциплины изучения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- оценки готовности группы в тур-поездке;
- проведение инструктажа туристов на русском и иностранных языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- оформлять отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;

- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения
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 отчётную документацию о туристской поездке.
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
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(подчинённых),результат выполнения заданий.
ОК.8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК.9	Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 102 часа, в том числе:
- аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 72 часа;
- внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 30 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)	102
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	72
в том числе: лекции	36
практические занятия	36
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	30
в том числе:	
Оформление туристских документов	5
Составление отчёта по итогам туристской поездки	6
Разработка маршрута	7
Оформление реферата	6
Подготовка презентации	6
Итоговая аттестация - экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов»

РАЗДЕЛ 1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг		<i>Количество часов</i>
Тема 1.1. Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов»	Лекция	2
	Цели и задачи дисциплины: изучение технологии сопровождения туристов вовремя подготовки и осуществления тура. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг.	
	Практические занятия. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления туров и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство).	4
Тема 1.2. Виды туристского сопровождения. Особенности организации	Самостоятельная работа обучающихся. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура. Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончании тура.	4
	Лекция. Виды туристского сопровождения Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение туриста в путешествии: ответственность туроператора и поставщика туров за информационное сопровождение на стадии реализации тура. Ответственность туриста в вопросах информационной безопасности.	2

туров с сопровождением	<p>Практические занятия Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж). Операционное (технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика туруслуг и непосредственных исполнителей по предоставлению туруслуг в операционном сопровождении. Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг туроператор - турагент - турист, поставщик услуг – турист.</p>	4
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура. Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончанию тура. 2</p>	
РАЗДЕЛ 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания		
Тема 2.1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	Лекция	2
	<p>Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания - авиационное агентство - туроператор - турист.</p>	
	<p>Практические занятия. 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.</p>	4
	<p>Самостоятельная работа обучающихся. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание</p>	4

	услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.		
Тема 2.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	Лекция		2
		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.	
	Практические занятия. 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.		4
	Самостоятельная работа обучающихся. Туристские поезда и вагоны. Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства.		4
Тема 2.3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	Лекция		4
		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. Автобусные туры и страхование от несчастного случая. Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, тахографа; наличие старшего сопровождающего в группе.	
	Практические занятия. 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		2

	билетов и туров. Самостоятельная работа обучающихся. 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.	4
Тема 2.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах.	Лекция Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг. Речные круизы и их особенности. Речные круизы за рубежом и в нашей стране.	4
	Практические занятия. 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.	4
	Самостоятельная работа обучающихся. 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
	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	Лекция	4
	Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице.	
	Практические занятия. 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.	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице.	2
Тема 3. 2. Организация встречи и проводов туристов Обязанности трансфермена	Лекция Организация встречи и проводов туристов. Обязанности трансфермена	4
	Практические занятия Маршрутная документация.	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Особенности работы экскурсовода. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании.	2
РАЗДЕЛ4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов		
Тема 4.1. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно туристских	Лекция	4
	Организация движения на маршруте. Организация безопасности. Подготовка и оформление походной документации для проведения спортивно-туристического похода. Индивидуальное и групповое снаряжение. Организация биваков. Требования к месту бивака.	
	Практические занятия. Документы, регламентирующие деятельность по обеспечению безопасности при проведении туристско-краеведческих мероприятий.	2

походах	Заполнение необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок		
	Самостоятельная работа обучающихся. Разработка индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок. Оказание первой медицинской помощи при травмах и заболеваниях в походах		2
Тема 4.2. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	Лекция		4
		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.	
	Практические занятия. Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД.		4
	Самостоятельная работа обучающихся. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.		2
Тема 4.3. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных	Лекция		2
		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.	
	Практические занятия. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки.		2

услуг	<p>Самостоятельная работа обучающихся. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры.</p>	2
Всего:		102

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета с персональными компьютерами.

– Технические средства обучения: Технические средства обучения:

- ПК; принтер;
- мультимедийное оборудование; проекционный экран;

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

2. Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

Спортивный комплекс:

Спортивный зал;

Открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий.

Залы:

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;

Комплект учебно-методической документации:

- политическая карта мира, географическая карта мира, карта Воронежа, карта Воронежской области;
- географические атласы, контурные карты;
- топографическая карта и карта спортивного ориентирования;
- карточки с топографическими условными знаками;
- дидактический раздаточный материал: политическая карта России, карточки-задания для закрепления и проверки навыков работы с топографическими картами;
- иллюстративный материал;
- туристское снаряжение: рюкзак, палатки, коврики, спальники, страховочные веревки, репшнуры для завязывания узлов, карабины, страховочная система «беседка», костровые принадлежности; фотоаппарат.
- Калькулятор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Биржаков, М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – 3-е изд. – СПб. : издательский дом Герда, 2010. – 320 с.

2. Чудиновских А.Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: ИНФРА-М, 2011. -400с.

3. Штюмер Ю.А. Опасности в туризме, мнимые и действительные. Москва, "Физкультура и спорт", 2011 г. – 70 с.

Дополнительные источники

1. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие-М., КНОРУС, 2014.-168с.

2. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие/ИНФРА-М, 2014.-204с.

3. Безрукова Е.В. Круизный рынок: современное состояние и развитие: учебно-метод. пособие-М.;ИНФРА-М, 2014.-160с.

4. Ватутин С., Дашкиев М. Прибыльная турфирма. Советы владельцам и управляющим.-Питер, 2013.-208с.

5. Долженко Г.П..Экскурсионное дело.Г.П. Долженко.-Изд.4-еФеникс,2012-308.

6. Истомина Э.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России. Учебное пособие. М.: Издательский центр Российского государственного университета. -2012.-267с.
7. Кокерелл Л.; пер с англ. И. Древаль. -М.: Азбука Бизнес, Азбука-Аттикус, 2014.-224с.
8. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник.-М.: Издательский центр "Академия", 2011г.-272с.
9. Кононов В. История воронежского памятника.-серия; "История Воронежского памятника"/Воронеж. Издательский дом " Социум", 2012-21 экз-325с.
10. Овчаров А.О.. Экономика туризма: учебное пособие/А.О.Овчаров.-М.: ИНФРА-М, 2013.-253с.
11. Погодина В.Л. География туризма: Учебник/под редакцией Е.И.Богданова.-М, 2014-256с.
12. Синаторов С.В. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие-М.: Альфа- М.: ИНФРА-М, 2013.-336с.
13. Семёнов Г.М. Медицинский справочник путешественника. Помощь в экстремальных ситуациях: Медицинский справочник путешественника/. Г.М. Семёнов.-Питер, 2006г.
14. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: учебн. пособие. — 2-е изд., испр. — М.: Книгодел, 2010.
- Интернет-ресурсы:*
www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
www.turprofi.ru Портал для турагента
www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
<http://www.rubricon.com> Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Задачи профессиональной деятельности.

В результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм, обучающийся должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности.

Предоставление турагентских услуг.

- Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
- Информировать потребителя о туристских продуктах.
- Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
- Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
- Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
- Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- Оформлять документы строгой отчетности.

Предоставление услуг по сопровождению туристов.

➤ Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

- Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
- Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
- Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
- Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
- Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Предоставление туроператорских услуг.

- Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
- Формировать туристский продукт.

- Рассчитывать стоимость туристского продукта.
 - Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
- Управление функциональным подразделением организации.
- Планировать деятельность подразделения.
 - Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
 - Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контролирование готовности группы по списочному составу; Контролирование личного и группового снаряжения и оборудования; Контролирование транспортных средств к выходу на маршрут, согласно требованиям.
ПК2.2. инструктировать о правилах поведения на маршруте	Контролирование готовности группы по списочному составу; Контролирование личного и группового снаряжения и оборудования;
ПК2.3. Координировать и контролировать действия туристов	Изучение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможных способов их решения
ПК2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Разработка индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок
ПК2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Текущий контроль за выполнением государственных и международных стандартов.
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Оформление маршрутной (заявочной) книжки похода и отчет о проведении туристского похода, в соответствии с требованиями.

В результате освоения дисциплины изучения профессионального модуля обучающийся должен иметь **практический опыт:**

- оценки готовности группы в тур-поездке;
- проведение инструктажа туристов на русском и иностранных языках;
- сопровождения туристов на маршруте;

-контроля качества предоставляемых туристу услуг;

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- оформлять отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;

4.2. Критерии оценки результатов итогового контроля по итогам освоения дисциплины:

- отлично;
- хорошо;
- удовлетворительно;
- неудовлетворительно.
- зачтено,
- незачтено

Примерные вопросы к экзамену:

1. Информационное сопровождение туристов
2. Документальное сопровождение туристов
3. Операционное сопровождение туристов
4. Рекламационное сопровождение туристов
5. Технология сопровождения выездных туров
6. Технология сопровождения въездных туров
7. Технология сопровождения внутренних туров
8. Сопровождение туристов во время авиационного обслуживания
9. Сопровождения туристов во время железнодорожных туров
10. Сопровождение туристов во время круизов
11. Сопровождение туристов путешествующих верхом или в упряже
12. Сопровождение туристов в гостиницах и других объектах размещения
13. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ
14. Сопровождение туристов во время анимационных программ
15. Сопровождение туристов в спортивно -туристских походах
16. Туристское сопровождение детей и подростков
17. Туристское сопровождение инвалидов
18. Сопровождение туристов в автомобильных турах
19. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг
20. Способы и средства предоставления туристских услуг
21. Механизм передачи туристских услуг
22. Основные субъекты предоставления туристских услуг
23. Туристские формальности в туристском сопровождении
24. Правила проведения инструктажа туристской группы
25. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода

26. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
27. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
28. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
29. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте
30. Обеспечение безопасности туристов на маршруте
31. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта
32. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
33. Работа с жалобами и претензиями туристов.