

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

Наименование специальности 43.02.10, Туризм

Квалификация выпускника
Специалист по туризму
Кафедра медиакоммуникаций и туризма

Кострома 2020

Разработал: И.Б. Горланова И.Б., к. филол.н., доцент
Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

- 1) - на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), утвержденного 07.05.2014 приказ №474, учебного плана базовой подготовки, основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ.
- 2) - в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ, утвержденным ректором 12.05.2020, год начала подготовки 2020.

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма

Протокол заседания кафедры №8 от 30.04.2020

Заведующий кафедрой

Е.Н. Белякова Е.Н., к. филол.н., доцент
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ »	
1.1. Область применения программы.....	
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	
1.3. Цели и задачи дисциплины	
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины.....	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	
2.3. Содержание разделов учебной дисциплины.....	
2.4. Перечень практических занятий по дисциплине.....	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.....	
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Технология и организация сопровождения туристов »

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее – программа) – является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10. Туризм (базовой подготовки)

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина входит в профессиональный модуль «Предоставление услуг по сопровождению туристов», который состоит из двух дисциплин: «Технология и организация сопровождения туристов» и «Организация досуга туристов»

Дисциплины опирается на предшествующее изучение дисциплины «Ведение в специальность» и изучаются параллельно с модулями «Предоставление туроператорских услуг», «Предоставление турагентских услуг»

1.3. Цели и задачи дисциплины

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождение туристов на маршруте;
- организация досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых услуг;
- составления отчета по итогам туристской поездки

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 питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языке;
- 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 поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

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, 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 походов, поездок;
 - 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.
- Содержание дисциплин ориентировано на овладение компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часа;
- самостоятельной работы учащегося 20 часов, в том числе консультации.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
Теоретическое обучение (лекции)	32
Практическая работа (семинары)	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе подготовка:	
<i>К письменным контрольным работам</i>	<i>10</i>
<i>К практическим занятиям</i>	<i>10</i>
<i>Консультации</i>	4
<i>Итоговый контроль</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Технология и организация сопровождения туристов

Организация обслуживания на туристском (экскурсионном) маршруте *Очная форма обучения*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Максим. учебная нагрузка студента, час	Объем часов						Уровень освоения
			Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	Самостоятельная ⁴		
Раздел 1	Организация приема и сопровождения туристов	30	20	12		6	10		
Тема 1.1.	Должностные обязанности руководителя туристской группы	10		4		2	2		1
Тема 1.2.	Составление и подача путевой информации по тур маршруту; показ туристских объектов	10		4		2	4		2
Тема 1.3.	Подготовка к работе с туристами, подготовка и оформление документов РТГ(сопровождающего) принимающей фирмы	10		4		2	4		2
Раздел 2.	Организация обслуживания туристов (туристской группы) на транспортных маршрутах	22	18	10		6	6		

Тема 2.1.	Организация обслуживания на железнодорожном маршруте	10		2		2	2		2
Тема 2.2.	Организация обслуживания на авиационном маршруте	6		4		2	2		2
Тема 2.3.	Организация обслуживания на автобусном экскурсионном маршруте	6		4		2	2		2
Раздел 3	Документальное обеспечение деятельности сопровождающего туристской группы	20	10	10		4	4		
Тема 3.1	Оформление отчётных документов, осуществление деятельности РТГ направляющей тур	10		4		2	2		2
Тема 3.2	Работа фирмы с отзывами и жалобами туристов	10		2		2	2		2
Консультации		4							
Всего за семестр:		72	48	32		16	20		
<i>Семестровый контроль</i>		Контрольная работа							
Итоговый контроль		Дифференцированный зачет							

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)

Организация внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа по изучаемой дисциплине осуществляется в соответствии с тематическим планом.

Преподаватель осуществляет организацию самостоятельной работы в соответствии с Положением об организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся при реализации программ среднего профессионального образования.

При проведении аудиторных занятий в течение семестра преподаватель выдает задания для самостоятельной работы в соответствии тематическим планом работы. Вопросы для подготовки к текущему контролю, контрольным работам, коллоквиумам, темы рефератов, докладов указаны в фонде оценочных средств по изучаемой дисциплине.

2.3 Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Организация приема и сопровождения туристов

Тема 1.1. Должностные обязанности руководителя туристской группы

Осуществление сопровождения туристской группы. Требования к руководителю туристской группы. Должностная инструкция руководителя туристской группы. Права и обязанности сопровождающего. Ответственность руководителя туристской группы.

Тема 1.2. Составление и подача путевой информации по тур маршруту; показ туристских объектов

Определение и содержание путевой информации. Алгоритм или структура путевой информации. Виды путевой информации и способы её подачи. Определение туристского объекта. Классификация объектов туристского интереса. Карточка туристского объекта. Особенности проведения путевой информации для различных категорий туристов.

Тема 1.3. Подготовка к работе с туристами, подготовка и оформление документов РТГ(сопровождающего) принимающей фирмы

Изучение программы обслуживания туристов. Основные документы руководителя туристской группы. Алгоритм организации встречи с туристами перед путешествием. Организация размещения туристов. Контроль качества предоставления услуг, входящих в тур. Решение конфликтных ситуаций.

Раздел 2. Организация обслуживания туристов (туристской группы) на транспортных маршрутах

Тема 2.1. Организация обслуживания на железнодорожном маршруте

Организация турпоездов. Протокольные моменты перед поездкой. Руководство группой на железнодорожном маршруте. О правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров. Валютный и таможенный контроль. Безопасной на ж/д маршрутах. Правила поведения в электропоездах. Осуществление контакта с туроператором.

Тема 2.2. Организация обслуживания на авиационном маршруте

Организационная беседа перед поездкой. Составление списков туристов. Правила техники безопасности на авиационном маршруте. Обязанности РТГ по сопровождению на маршруте. Правила ввозы и вывоза багажа. Проход таможенного контроля. Осуществление контакта с туроператором.

Тема 2.3. Организация обслуживания на автобусном экскурсионном маршруте

ГОСТы по безопасности автобусных путешествий. Протокольные моменты в организации путешествия на автобусном маршруте. Контроль по пути следования. Организация остановок. Оказание первичной медицинской помощи в дороге. Контакт с водителем автобуса. Предоставление путевой информации. Осуществление контакта с туроператором.

Раздел 3. Документальное обеспечение деятельности сопровождающего туристской группы

Тема 3.1. Оформление отчётных документов, осуществление деятельности РТГ направляющей тур

Подготовка и знакомство с документами. Список документов направляющей фирмы.

Составления акта о снятии с маршрута туристов, нарушающих правила поведения. Составление акта о непредоставлении положенных услуг принимающей стороной. Составление акта обслуживания. Отчет обслуживания (в течении 2-3 дней), а также финансовый отчет.

Тема 3.2. Работа фирмы с отзывами и жалобами туристов

Отзывы туристов. Анализ отзывов. Осуществление обратной связи с туристами после путешествия. Классификация жалоб. Составление объяснительных записок о происшествии. Работа с жалобами. Судебные разбирательства.

2.4 ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Название практической работы (семинара)
1	Подготовка путевой информации по заданному маршруту (название объекта; описание объекта; краткая историческая справка; время постройки и архитектор; современное назначение)
2	Составление задания руководителю туристской группы на маршрут и подбор документов (памятка, список, калькуляция, ваучер, программа, доверенность и т.д.)
3	Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновению проблемы
4	Деловая игра по проведению собрания туристов перед путешествием
5	Деловая игра по организации размещения туристов в отеле
6	Составление памятки туристов
7	Составление плана беседы с туристами о безопасности на ж/д транспорте
8	Выполнение обязанностей РТГ на автобусном маршруте в пути (во время поездки по Костромской области)
9	Составление варианта отчета по указанному путешествию

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Наличие специально оборудованной аудитории:

Лаборатория	Обеспечение (м/т):
<p>Для реализации профессионального модуля кафедра социально-культурного сервиса и туризма располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лабораторных работ, практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом вуза и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.</p> <p>Кафедра располагает 2 учебными кабинетами: Лекционной аудиторией, оборудованной мультимедийным проектором В1. 43, и аудиторией</p>	

для практических занятий В1-20.

На кафедре создана и функционирует лаборатория по туризму.

Оборудование лаборатории по туризму:

- ПЭВМ;
- Ноутбук
- сканер;
- копировальный аппарат Canon;
- факс;
- мультимедийный проектор (переносной);
- телевизор Samsung;
- видеомэгафнофон Samsung;
- магнитола PANASONIK;
- видеокамера PANASONIK NV GS11;
- фотоаппарат Olimpus;
- фотоаппарат Nikon;
- диктофон;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- комплект бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации:

- комплект CD-дисков (ценовые приложения, информация по странам, дисциплинам специальности, реклама);

- рекламные проспекты, буклеты, профессиональные журналы (в том числе на иностранных языках);

- комплект фильмов;

- комплект материалов туристских выставок (в частности турпакеты различных турфирм по разным направлениям);

- комплект слайд-фильмов;

- комплект материалов курсового и дипломного проектирования;

- комплект наглядных пособий (портфели экскурсовода, тексты экскурсий, методические разработки, региональные и муниципальные программы).

Лицензионное программное обеспечение:

LibreOffice GNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практики, которые рекомендуется проводить концентрированно в несколько этапов.

3.2. Информационное обеспечение обучения:

Основная литература:

1	Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / Косолапов Александр Борисович. - 5-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 294 с.: рис. - . - СД. - осн. - ISBN 978-5-406-05208-2 : 5. 429.00	5
2	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально-культурного сервиса и туризма ;	

	сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина]. - Электрон. текст. данные. - Кострома : КГУ, 2017. - 123 с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : Б. ц. Загл. с экрана, Имеется печатный аналог	
3	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально- культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина. - Кострома : КГУ, 2017. - 123, [1] с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : 30.41. Имеется электрон. Ресурс	5
4	Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. / Жуков Алексей Александрович, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 208 с. - (Высш. проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-4468-0487-0 6 : 718.00.	4

Дополнительная литература:

1	Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16- 010163-7, 500 экз. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650	
2	Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-00629 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959	
3	Скобельцына, Анна Сергеевна. Технология и организация экскурсионных услуг : учеб. / Скобельцына Анна Сергеевна, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - Москва : Академия, 2013. - 176 с. - (Высш. проф. образование. Бакалавриат). - СД. - осн. - ISBN 978-5-7695-9746-6 : 529.00. 8	8
4	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=937927	

Учебно-методическая литература:

4	Горланова, И. Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности : методические указания / И. Б. Горланова, С. Г. Шарабарина. – Кострома : Изд-во Костром. гос. технол. ун-та, 2015. – 32 с.	15
5	Горланова, Ирина Борисовна. Предоставление туроператорских услуг : метод. указ. к выполн. курс. работы (проекта) / Горланова Ирина Борисовна, М. В. Данилина. -	30

	Кострома : КГТУ, 2014. - 24 с.: табл. - (Сред. проф. образов.). - БЗ.В. - доп. - б.ц	
6	Горланова Ирина Борисовна. Технологии и организация операторских и агентских услуг в туризме : метод. пособие для выполн. практ. заданий / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД. - б.ц.	25

Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Должностная инструкция руководителя туристской группы. [Электронный ресурс] // Hr-portal/HR сообщество и публикации. – Режим доступа : <http://hr-portal.ru/pages/Di/770.php> (Дата обращения 25.05.18).
2. Должностная инструкция руководителя туристской группы. [Электронный ресурс] // RU форма. – Режим доступа : <http://ruforma.info/dolzhnostnaja-instrukcija/18291.htm> (Дата обращения 25.05.18).
3. Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 г. № 644 (ред. от 18.02.2014 г.) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/ (Дата обращения 20.04.2018).
4. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 г. № 1662-р (ред. от 08.08.2009 г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28. (Дата обращения 20.04.2018).
5. Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581. (Дата обращения 20.04.2018).
6. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 04.10.1996 г. – № 132: в ред. Федерального закона от 28.12.2016 г. № 47-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа : <http://www.base.consultant.ru>. (Дата обращения 20.04.2018)
7. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
8. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
9. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом –Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
10. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
11. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань».
2. ЭБС «Университетская библиотека online».
3. ЭБС «Znanium».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
иметь практический опыт:	Текущий контроль:(устный опрос;

<ul style="list-style-type: none"> - оценки готовности группы к турпоездке; - проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках; - сопровождение туристов на маршруте; - организация досуга туристов; - контроля качества предоставляемых услуг; - составления отчета по итогам туристской поездки <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 питания; - контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; - проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языке; - 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 поездке; - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, туристского 	<p><i>тестирование по вопросам темы; коллоквиум; контрольная работа по темам) Деловая игра</i></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>похода;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 походов, поездок; - 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. 	
<p>Итоговый контроль:</p>	<p><i>др. формы контроля (тестирование)</i></p>