

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

МДК.02.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ

Специальность:
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму
(базовая подготовка)

ПРИНЯТО:
Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла колледжа

Протокол № 1
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии


(подпись) Э.В. Чупина
(ФИО)

Разработчик:
Преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) Т.П. Петрова
(ФИО)

«30» августа 2021 г.

Содержание

Пояснительная записка	4
Тематический план	6
Содержание самостоятельной работы.....	10
Информационное обеспечение обучения.....	21
Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по организации и выполнению самостоятельной работы	23

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов», МДК.02.01 «Технология и организация сопровождения туристов» составлены в соответствии с:

- 1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.10 Туризм;
- 2 Рабочей программой профессионального модуля ПМ.02;
- 3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объеме 48 часов.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются:

для овладения знаниями:

- работа с текстом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- конспектирование текста;
- выписки из текста;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции;

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу 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 и питания;
 - контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
 - проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
 - 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 туристской 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 и 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 поездок и походов;
- 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.

Тематический план и содержание учебной дисциплины

ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

МДК.02.01 «Технология и организация сопровождения туристов»

МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов		100	
Раздел 1 ПМ Организация туристской деятельности		40	
Тема 1.1 Понятия, особенности и функционирование туристской деятельности	Содержание Основные понятия в туризме. Потребитель туристских услуг. Прав и обязанности туристов. Туристская индустрия. Факторы роста индустрии туризма. Виды и функции туристских предприятий.	2	1,2
Тема 1.2 Цели, задачи, виды туристской деятельности	Содержание Типы и виды туризма. Классификация видов и форм туризма. Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности. Примерная тематика домашних заданий Подготовка презентации «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт»	4	1,2
Тема 1.3 Правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов	Содержание Туристские прогулки, походы, экспедиции, экскурсии. Классификация туристских походов по степени и категории сложности, по территории проведения, по использованию видов транспорта.	6	1,2
Тема 1.4 Требования к организации различных категорий сложности туристских поездок, спортивно-туристических походов	Содержание Продолжительность туристских походов. Допуск к походам. Туристский опыт.	4	1,2,3
Тема 1.5 Услуги при организации и сопровождении туристов	Содержание Услуги размещения, питания, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание 7кскурссионной программы и других условий отдыха. Примерная тематика домашних заданий Анализ внутренних и внешних факторов, определяющих состояние и перспективы развития туризма в регионе	4	1,2,3
Тема 1.6 Методические приемы организации и сопровождения групп разных возрастных категорий	Содержание Основные требования организации и сопровождения туристов в зависимости от видов туризма, в зависимости от возрастного состава туристской группы. Права и обязанности участников похода, экспедиции, экскурсии	4	1,2,3
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ Подготовка презентации «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт» Анализ внутренних и внешних факторов, определяющих состояние и перспективы развития туризма в регионе		16	2,3
Раздел 2 ПМ		50	

Безопасность туризма			
Тема 2.1 Общие вопросы безопасности в туризме	Содержание	4	1,2
	Факторы риска в туризме. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах. Общие вопросы безопасности в туризме.		
	Примерная тематика домашних заданий Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности и здоровья потребителя туристских услуг		
Тема 2.2 Правила и инструкции по технике безопасности по организации безопасного туризма	Содержание	4	1,2,3
	Действия руководителя группы по организации безопасного туризма: при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Правила проведения инструктажа туристской группы. Безопасность транспортных средств. Правила пользования различными видами транспорта. Специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей. Безопасность в средствах размещения.		
	Практическое задание (практическая подготовка)	4	
	№1 Составление инструкции по ТБ и проведение инструктажа		
Тема 2.3 Правила оказания первой медицинской помощи	Содержание	4	1,2,3
	Первая медицинская помощь при неотложных состояниях. Основные группы мероприятий при первой медицинской помощи. Общие принципы оказания первой медицинской помощи пострадавшим при несчастных случаях. Выявление признаков жизни и смерти. Подготовка к транспортировке. Имобилизация.		
Тема 2.4 Чрезвычайные ситуации. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, УМВД и другими организациями	Содержание	2	1,2,3
	ЧС-виды, характеристика. Действия руководителя при возникновении природных, техногенных, биолого-социальных, военно-политических ЧС. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, УМВД, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой		
	Практическое занятие (практическая подготовка)	6	
	№2 Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.		
Тема 2.5 Страховое и медицинское обеспечение путешествий.	Содержание	4	1,2,3
	Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом. Страхование туристов: медицинское, страхование на транспорте, имущественное, страхование от невыезда. Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное. Страхование ответственности туроператоров. Страхование коммерческих рисков туристских фирм		
	Практическое занятие (практическая подготовка)	6	
	№3 Виды страхования в туризме		
Примерная тематика домашних заданий			

	Разработка пакета документов для страхования туристов		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ: Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности и здоровья потребителя туристских услуг Разработка пакета документов для страхования туристов		16	2,3
Раздел 3 ПМ Организация сопровождения туристского маршрута		58	
Тема 3.1 Технологические аспекты деятельности гида	Содержание Функции гида туристских групп. Технологические приемы проведения туристского маршрута. Методика проведения туристского маршрута. Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа.	2	1,2,3
Тема 3.2 Туристский маршрут, виды, содержание	Содержание Понятие туристский маршрут, виды и их содержание. Этапы выполнения и организация туристского маршрута. (Обход маршрута: уточнение трассы, остановок, хронометрирование маршрута).	4	1,2,3,
Тема 3.3 Должностные обязанности руководителя туристской группы	Содержание	4	1,2,3
	Должностная инструкция руководителя туристской группы. Права и обязанности руководителя тургруппы		
	Практическое занятие (практическая подготовка)	4	
	№ 4. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута		
Тема 3.4	Содержание	4	1,2,3

	Движение группы по маршруту. Особенности организации внутренних туров, походов. Методическая разработка проведения туристского маршрута			
	Практическое занятие(практическая подготовка)		6	
	№ 5	Составление и разработка программы внутреннего туристского маршрута» (на выбор)		
Тема 3.5 Контроль качества туристских услуг	Содержание		2	1,2,3
	Контроль качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания			
Тема 3.6 Отчетная документация туристских услуг	Содержание		4	1,2,3
	Маршрутная документация: технологические документы маршрута, похода, экскурсии, документы о реализации туристского маршрута, документы об обслуживании группы туристов на маршруте, отчетные документы. Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.			
	Практическое занятие(практическая подготовка)			
	№6	Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор).	6	
	№ 7	Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута	6	
	Примерная тематика домашних заданий Составить памятку для гида туристской группы с изложением его прав, ответственности и обязанностей.			
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ: Подготовка к проведению туристского маршрута с оформлением учебно-методического пособия Составить памятку для гида туристской группы с изложением его прав, ответственности и обязанностей			16	2,3

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,

Содержание самостоятельной работы

Раздел 1 Организация туристской деятельности

Тема 1.2 Цели, задачи, виды туристской деятельности

Самостоятельная работа № 1

Подготовка презентации «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт».

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу: 8 часов.

Цель работы: закрепление теоретического материала по основам туристской деятельности.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- основы организации туристской деятельности;

уметь:

– анализировать развитие туристской деятельности в странах мира, акцентировать внимание на лучший мировой опыт.

Содержание заданий и рекомендации по выполнению: подготовить презентацию «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт».

План презентации:

1. Нормативно-правовая база
2. Виды туризма, развитые в конкретной стране
3. Поставщики услуг
4. Развитие видов транспорта
5. Страховые услуги
6. Количество въездных туристов
7. Количество выездных туристов
8. Перспективы развития

Требования к результатам работы: работа выполняется на электронном носителе.

Форма контроля: проверка преподавателем.

Критерии оценки:

баллов – презентация разработана с учетом всех требований;

4 балла – презентация разработана с некоторыми упущениями;

3 балла – презентация разработана не в полном объеме.

Список рекомендуемой литературы:

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 04.08.2021).

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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082> (дата обращения: 04.08.2021).

Раздел 1 Организация туристской деятельности

Тема 1.5 Услуги при организации и сопровождении туристов

Самостоятельная работа № 3

Анализ внутренних и внешних факторов, определяющих состояние и

перспективы развития туризма в регионе

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу: 8 часов.

Цель работы: определить состояние и перспективы развития туризма в регионе.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- основы организации туристской деятельности.

уметь:

- анализировать внутренние и внешние факторы, определяющие состояние и перспективы развития туризма в регионе.

Содержание заданий и рекомендации по выполнению:

Используя ресурсы интернет, учебную литературу проанализировать внутренние и внешние факторы, определяющие состояние и перспективы развития туризма в регионе.

План анализа:

1. Характеристика объекта:

- географическое положение,
- природные условия (климат, растительный и животный мир),
- этнокультурные и историко-культурные ресурсы (памятники архитектуры, специфика традиционной культуры, музеи, культурные центры),
- материально-технические ресурсы туристской индустрии,
- оценка современного экологического и социально-экономического состояния региона,
- экологический и социально-экономический прогноз.

2. Определение перспектив развития туристской отрасли:

- основные параметры формирования спроса (спрос структурируется по географическим, социально-демографическим, видовым, временным и пространственным параметрам);
- анализ и характеристика структуры реального и потенциального спроса на данный регион (со стороны местного населения, соседних регионов, отдаленных регионов, иностранных туристов);
- выявление преимуществ и недостатков исследуемого региона по отношению к остальным;
- определение направлений приоритетных туристских потоков с оценкой возможных социально-экономических последствий развития туризма;
- разработка сценария развития региона и его составляющих как туристских центров;
- определение ведущей группы туристских ресурсов;
- характеристика возможностей инфраструктуры, объем и качественные характеристики мест размещения туристов, предприятий обслуживания, транспортных коммуникаций, смежных с туристской отраслей (торговля, бытовое, медицинское обслуживание, культурные, досуговые и концертно-зрелищные учреждения);
- определение туристской специализации региона, его места на российском и международном туристских рынках;
- выявление приоритетных видов туризма, которые определяют туристскую уникальность территории.

3. Анализ районообразующих факторов исследуемой территории:

- основные особенности географического положения с точки зрения туризма;
- насыщенность территории природными и культурно-историческими достопримечательностями;
- характер природы, уровень комфортности климатических условий, богатство и разнообразие рекреационных ресурсов, возможность и удобство использования;
- степень привлекательности природных и культурно-исторических достопримечательностей;
- уровень доступности с точки зрения существующих коммуникаций;
- уровень необходимости затрат для прибытия на территорию и возвращение домой;

- уровень затрат финансовых средств туристами для совершения путешествия;
- уровень развития туристской инфраструктуры, оснащенность территории средствами размещения транспорта, связей предприятий торговли, питания и т.д.;
- уровень сервиса и квалификации персонала;
- емкость территории для приема туристов;
- стабильность внутривнутриполитической ситуации;
- уровень безопасности туристов с точки зрения криминогенной ситуации;
- уровень безопасности для туристов с точки зрения экологической ситуации;
- уровень общеэкономического развития, обеспечением трудовыми ресурсами;
- территория с точки зрения места на туристическом рынке;
- структура зарубежной клиентуры, приезжающей в район;
- основные особенности туризма в данном регионе;
- отношение властей и местных туристских органов к проблемам туризма;
- экономическая роль туризма для данного района;
- перспективы развития туризма.

Требования к результатам работы: работа выполняется в рабочей тетради.

Форма контроля: проверка преподавателем.

Критерии оценки:

5 баллов – анализ проблемы полный;

4 балла – анализ проблемы представлен с некоторыми упущениями;

3 балла – анализ проблемы представлен не в полном объеме.

Список рекомендуемой литературы:

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 04.08.2021).

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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082> (дата обращения: 04.08.2021).

Раздел 2 Безопасность туризма

Тема 2.1 Общие вопросы безопасности в туризме

Самостоятельная работа № 4

Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности и здоровья потребителя туристских услуг

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу: 8 часов.

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная.

Цель работы: закрепить теоретические знания по нормативно-правовому законодательству по обеспечению безопасности и здоровья потребителя туристских услуг.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- требования российского законодательства по обеспечению безопасности и здоровья потребителя туристских услуг
- 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 и туристского похода;
- эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;

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;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- 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;

Содержание заданий и рекомендации по выполнению:

Оформить конспект основных нормативных документов, касающихся обеспечения безопасности туристов: Закон о безопасности (№2446-1 от 05.03. 1992 г.), Закон РФ «О защите прав потребителей», 1992г с изменениями, Закон о внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (№ 12-ФЗ от 05.02. 2007 г.), Закон «О техническом регулировании», 2002 г (№ 184-ФЗ от 27.12. 2002 г.), Закон «Об охране окружающей среды» (№7от 10.01. 2002 г.), ГОСТ Р 50644–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг», ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования», Санитарные правила СП 3.1. 098-96 «Профилактика и борьба с заразными болезнями, общими для человека и животных. Клещевой энцефалит.

Требования к результатам работы: работа выполняется в рабочей тетради.

Форма контроля: проверка преподавателем.

Критерии оценки:

5 баллов – отражены все основные моменты, касающиеся обеспечения безопасности в туризме;

4 балла – конспект представлен с некоторыми упущениями;

3 балла – конспект представлен не в полном объеме.

Список рекомендуемой литературы:

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 04.08.2021).

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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. —

Раздел 2 Безопасность туризма

Тема 2.5 Страхование и медицинское обеспечение путешествий.

Самостоятельная работа № 5.

Разработка пакета документов для страхования туристов

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу: 8 часов.

Цель работы: закрепить теоретический материал по страховому обеспечению ту-
В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

– нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность в части страхового обеспечения

уметь:

– проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;

Содержание заданий и рекомендации по выполнению:

Полис, как правило, состоит из трех частей, и похож на авиабилет: обложка, несколько самокопирующихся бланков с "реквизитами" полиса и непосредственно правила страхования.

На лицевой стороне обложки указываются логотип и название страховой компании, **на внутренней стороне первой странички очень часто указывается телефон сервисной компании (ассистанс)**, куда следует обращаться при наступлении страхового случая.

Что такое ассистанс? Это компания, которая по договору со страховщиком будет заниматься Вашими проблемами - поиском врача, урегулированием вопросов оплаты с больницами и т.д. Следует понимать, что она НЕ является страховой компанией, и диспетчер на другом конце провода совершенно ничего не знает о том, что вам рассказывал агент, и действует строго по инструкциям (правилам страхования). На российском рынке наиболее часто встречаются полисы с сервисной поддержкой компаний International SOS, Coris, Europ Assistance, GVA, InterPartner (AXA Assistance) и др.

Телефонов может быть указано несколько. Например, в Москве, Турции и Испа- нии. В этом случае по турецкому телефону надо звонить, если вы находитесь в Турции, по испанскому - из Испании, а по московскому - во всех остальных случаях. Иногда указывается один телефон - например, в Мюнхене (InterPartner) - это не страшно.

На самокопирующихся бланках должна быть отражена важная информация - реквизиты полиса:

Номер полиса;

Фамилия и имя застрахованного (на случай, если вы забыли, как вас зовут); дата рождения застрахованного;

Сроки действия полиса; Страховая сумма;

Зона действия полиса (не всегда); Вид/категория полиса (не всегда); Страховая премия.

Страховая сумма: это максимальный объем денежных средств, который страховая компания обязуется выплатить при наступлении страхового случая. При этом по отдельным видам могут быть ограничения. Пример: общая страховая сумма - 50.000 долларов, но на лечение - не более 20.000 долларов, на стоматологию - не более 300 долларов, на посмертную репатриацию - не более 5.000 долларов и т.д. Причем, эти ограничения могут быть отражены как на самом бланке, так и в тексте правил страхования мелким шрифтом.

Зона действия: перечень стран, на территории которых действует полис. Вы, конечно, удивитесь, но в США лечение обходится гораздо дороже, чем в том же Египте, поэтому и цена страховки тоже будет отличаться. Обычно зона действия обозначается какой-либо буквой (А, В, С и т.д.), а перечень стран, входящих в ту или иную зону, указан в тексте правил страхования.

Вид/категория полиса: иногда это означает набор дополнительных услуг, вклю-

ченных в полис (юридическая помощь, страхование багажа, ответственности и т.д.) и разделяется по типу Classic - Gold - VIP - и т.д. (как правило, фантазия у страховщиков не блещет), а может означать и расширенное покрытие: например, занятия опасными и экстремальными видами спорта.

К опасным и экстремальным видам спорта относятся не только соревнования по тайскому боксу, но и горные лыжи, рафтинг или дайвинг. Поэтому, если вы собираетесь отдыхать активно, при покупке тура обязательно надо попросить менеджера турагентства оформить вам расширенное покрытие на соответствующие виды спорта.

Страховая премия: цена вашей страховки.

Самокопирующийся бланк - это фактически и есть полис, поэтому если у Вас осталась последняя страничка (одну может забрать посольство, вторую - врач) - никому ее не отдавайте, а предложите снять с нее ксерокопию.

Правила страхования.

Франшиза - это часть затрат на лечение, которую Вы оплачиваете сами. Франшиза бывает безусловной (вы в любом случае платите, например, 50 долларов) или условной (если сумма затрат менее 50 долларов, их платите Вы, а если более - Вы не платите ничего; встречается редко). Как правило, франшиза применяется на массовых направлениях, чтобы ограничить поток обращений с насморками и диареями.

Исключения из правил страхования: случаи, когда страховая компания не обязана оплачивать Ваше лечение. Они подробно описаны в правилах страхования, и их очень много.

Медицинская репатриация: в переводе означает "возвращение на родину". Если состояние здоровья клиента позволяет перенести транспортировку, страховая компания обязуется организовать перевозку до места жительства. Репатриация может осуществляться как на обычном рейсовом самолете, так и специализированным санитарным самолетом (встречается крайне редко). В большинстве случаев, репатриация проводится в сопровождении врача. Как правило, медицинская репатриация проводится в случаях, когда лечение на месте экономически менее целесообразно, чем транспортировка, или же когда страховая сумма по мед. расходам грозит быть исчерпанной до окончания лечения.

При составлении пакета документов необходимо обратить внимание на порядок возмещения телефонных расходов, затрат на медикаменты и т.д., и особенно на перечень документов, который необходимо собрать для получения страховой выплаты.

Требования к результатам работы: работа выполняется в рабочей тетради.

Форма контроля: проверка преподавателем.

Критерии оценки:

- 5 баллов – представлен полноценный пакет документов по страхованию туриста;
- 4 балла – пакет документов по страхованию туриста с некоторыми упущениями;
- 3 балла – пакет документов по страхованию туриста неполный.

Список рекомендуемой литературы:

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 04.08.2021).

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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082> (дата обращения: 04.08.2021).

Раздел 3 Организация сопровождения туристского маршрута

Тема 3.4 Проведение туристского маршрута

Самостоятельная работа № 6

Подготовка к проведению туристского маршрута с оформлением учебно-

методического пособия

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу: 8 часов.

Цель работы: закрепление теоретических положений по теме изучения.

В результате изучения темы обучающийся должен:

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;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов 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;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- контролировать наличие туристов;
- оформлять отчёт о туристской поездке;

Содержание заданий и рекомендации по выполнению:

Разработать экскурсионную программу в соответствии со следующим примерным планом по выбранному маршруту (маршрут выбирают сами студенты):

Введение

Схема маршрута

Маршрут экскурсии

Технологическая карта экскурсии

I этап Достопримечательный объект

II этап Достопримечательный объект

III этап Достопримечательный объект

IV этап Достопримечательный объект

V этап Достопримечательный объект

VI этап Достопримечательный объект

VII этап Достопримечательный объект

VIII этап Достопримечательный объект

Заключение

Список использованных источников

Приложение:

Паспорт объекта

Портфель экскурсовода

МАРШРУТ ЭКСКУРСИИ

Участки (этапы) перемещения по маршруту	Места остановок	Объект показа	Продолжительность	Основное содержание информации	Примечание
1					

2					
3					

Паспорт объекта Достопримечательный объект

1. Название объекта -
2. Историческое событие, которое связано с памятником –
3. Место нахождение
4. Подъезд к памятнику
5. Дата сооружения
6. Автор объекта
7. Из каких материалов изготовлен:
8. Источник сведений:
9. Сохранность объекта:
10. Охрана памятника
11. Дата составления карточки:
12. Составители:

Требования к результатам работы: групповая письменная работа.

По результатам проделанной работы составляется учебно-методическое пособие по теме экскурсии

Форма контроля: индивидуальная (проверка письменной работы по каждому объекту отдельно)

Критерии оценки:

Оценка «5». Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

Оценка «4». Практическая работа выполняется учащимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата (перестановка пунктов плана при разработке тура).

Студенты используют указанные преподавателем источники знаний, Работа показывает знание учащихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

Оценка «3». Практическая работа выполняется и оформляется учащимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу студентов. На выполнение работы затрачено много времени. Студенты показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при защите работы.

Оценка «2» выставляется в том случае, когда студенты не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны по причине плохой подготовки.

Критерии защиты работы:

Защита практической работы проводится на выездном уроке – конференции по следующим критериям:

1. Качество доклада: композиция, полнота представления работы, подходов, результатов; убедительность и убежденность.
2. Объем и глубина знаний по теме, эрудиция, межпредметные связи.
3. Культура речи, манера, использование наглядности, чувство времени, удержание внимания аудитории.
4. Ответы на вопросы: полнота, аргументируемость, дружелюбие, стремление ис-

пользовать ответы для успешного раскрытия темы и сильных сторон работы.

5. Деловые и волевые качества докладчика: ответственность решения, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, доброжелательность, контактность.

Список рекомендуемой литературы:

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 04.08.2021).

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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082> (дата обращения: 04.08.2021).

Раздел 3 Организация сопровождения туристского маршрута

Тема 3.6 Отчетная документация туристских услуг

Самостоятельная работа № 7

Составить памятку для гида туристской группы с изложением его прав, ответственности и обязанностей

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу: 8 часов.

Цель работы: закрепление практических навыков по теме изучения. В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

– стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;

уметь:

- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

Содержание заданий и рекомендации по выполнению:

Составить памятку для гида туристской группы с изложением его прав, ответственности и обязанностей

Пример:

Гид туристской группы является представителем туристского предприятия, организующего туристский маршрут.

Он назначается на конкретный турмаршрут приказом (распоряжением) руководителя туристского предприятия и отвечает:

- за полное, своевременное и качественное выполнение программы турмаршрута;
- за соблюдение туристами установленных правил пребывания на маршруте;
- за соблюдение правил безопасности в ходе туристской поездки;
- за сохранность полученных документов. Гид туристской группы обязан:
- знать российское законодательство, обычаи, традиции;
- религиозные верования, находящиеся под особой охраной памятники природы, истории, культуры, российскую национальную классификацию мест размещения и предоставлять туристам группы необходимую информацию по этим вопросам;
- знать программу и условия обслуживания группы в каждом пункте туристского экскурсионного маршрута (правила и порядок проезда по дорогам страны, условия размещения и питания туристов, план экскурсионного обслуживания, калькуляцию стоимости путешествия и проч.);
- знать содержание и правила оформления служебных документов предприятия,

связанных с обслуживанием туристов на маршруте. Оформлять в установленном порядке документы на питание, проживание, экскурсионное обслуживание и другие услуги, оказанные группе;

- перед началом поездки убедиться, что автобус по своему техническому и санитарному состоянию и оборудованию отвечает требованиям;
- проверить наличие необходимых документов и списка туристов и убедиться в соответствии числа туристов количеству мест для сидения в автобусе;
- представиться туристам, представить водителей;
- убедиться (путем опроса) о наличии у туристов паспортов или заменяющих их документов и страховых полисов обязательного медицинского страхования. Не имеющие указанных документов подлежат снятию с маршрута;
- ознакомить туристов с программой турмаршрута – порядком сбора группы при отбытии из каждого пункта, порядком следования при переездах (график, время отправления и отбытия, наименования пунктов назначения и транзита);
- следить за порядком пользования автобусом и поведением в пути следования; особенностями питания, порядком действия туриста в экстремальной ситуации – отстал, задержан милицией, заболел, иных недоразумениях;
- во время поездки находиться с группой и оказывать туристам необходимую помощь и содействие при проведении мероприятий по приему обслуживанию;
- при необходимости давать указания водителю о внеплановой остановке в интересах инвалидов и лиц преклонного возраста. При этом выбор места остановки должно обеспечивать безопасность туристов;
- по прибытии в отель проконтролировать получение туристами багажа. В случае возникновения недоразумений разрешать их с соответствующими службами;
- организовать размещение туристов в соответствии с оплаченными и оказанными услугами. Ознакомиться с фактическими условиями размещения, выяснить претензии туристов и решить вопрос об их удовлетворении. Дать рекомендации по хранению документов, ценностей и багажа. В случае кражи имущества туриста сообщить администрации и, при необходимости, в милицию. Составить акт о случившемся. При пропаже документов сообщить в милицию и в представительство страны, откуда прибыли туристы;
- встретиться с представителем принимающей фирмы и уточнить фактическую программу обслуживания. При необходимости согласовать предлагаемые принимающей фирмой изменения и отклонения от программы с руководством туристского предприятия. Довести изменения в программе до сведения туристов;
- принимать и рассматривать совместно с представителями принимающей стороны жалобы и претензии туристов, улаживать возникающие конфликты по поводу недостатков в туристском обслуживании. Составлять надлежащие акты о претензиях в случае неудовлетворения справедливых требований туриста;
- своевременно извещать туристское предприятие о возникших коллизиях и их разрешении;
- знать маршрут и санитарно-эпидемиологическую и криминогенную обстановку по маршруту и давать туристам необходимую информацию;
- следить за обеспечением безопасности туристов на маршруте, за соблюдением туристами правил пользования автобусом. Перед поездкой дать рекомендации туристам о наборе необходимого количества лекарств. В случае заболевания туриста принимать экстренные меры по оказанию заболевшему первой медицинской помощи, а при необходимости содействовать его госпитализации. Немедленно сообщить об этом в туристское предприятие и страховую компанию;
- по прибытии из поездки сдать руководству туристского предприятия отчетные документы о степени выполнения программы. Составить подробный отчет о прохождении поездки с указанием всех отклонений от программы, причин их возникновения и принятых мерах. Сообщить все претензии туристов по программе и организации тура. Принять участие в разборе претензий туристов. Дать предложения по улучшению программы и организации тура.

4. В случае возникновения чрезвычайной ситуации руководитель группы обязан (см

раздел 6):

а) на транспорте – дорожно-транспортное происшествие, техническая неисправность, пожар:

- организовать эвакуацию туристов через аварийный выход, через окно или люк в безопасное место. В первую очередь эвакуируются дети женщины. При наличии в группе медработника обратиться к нему для оказания первой медицинской помощи;
- сообщить о происшествии в милицию, при наличии пострадавших вызвать скорую помощь (по телефону или через попутный транспорт). Проинформировать о случившемся руководство туристского предприятия и, при необходимости, страховую компанию;
- принять меры к спасению багажа туристов;
- составить акт о ЧС, описать пострадавшего имущества, заверить их свидетелями и работниками милиции (полиции), при необходимости составить акт о наступлении страхового случая;
- по возможности продолжать движение, заменив транспортное средство, или попутным транспортом;

б) в сложной дорожно-климатической обстановке:

- при необходимости остановить автобус в безопасном месте, принять меры к предотвращению наезда других транспортных средств (работы выполняются вместе с водителем);

в) при пожаре (в гостинице, музее, ресторане и проч.):

- оповестить туристов о случившемся;
- соблюдая спокойствие и выдержку, эвакуировать туристов в безопасное место через главные и запасные выходы, а при отсутствии безопасных выходов – вывести людей на крышу здания. Лифтом не пользоваться;
- сообщить администрации о возгорании с указанием точного места;
- принять меры по оказанию пострадавшим первой медицинской помощи, при необходимости – по госпитализации пострадавших.

Оформить акт о ЧС, составить опись пострадавшего имущества, подписанный свидетелями и руководством принимающей фирмы:

- проинформировать руководство туристского предприятия и страховую компанию о ЧС, а также российское посольство (консульство). Дальнейшие действия согласовывать с руководством туристского предприятия;

г) в случае неявки (или отставания от группы туриста) уточнить личность неявившегося и, по возможности, причину неявки; при необходимости может задержать отправление автобуса на срок не более 15– 20 минут с отметкой в путевом листе; сообщить об этом руководству фирмы и в милицию для организации розыска;

д) в случае задержания или ареста туриста выяснить причину задержания и немедленно сообщить об этом руководству своего туристского предприятия;

е) в случае смерти туриста принять меры по составлению необходимых документов (акт, медицинское освидетельствование, протокол милиции), сообщить руководству туристского предприятия и страховой компании. Совместно с администрацией принимающей стороны и милицией составить необходимые документы для доставки тела на родину. Далее свои действия координировать с российскими официальными лицами, руководством туристского предприятия и страховой компанией.

5. Гид туристской группы имеет право требовать:

- от принимающей стороны полного выполнения согласованной программы и условий обслуживания;
- немедленного устранения возникших по вине принимающей стороны недостатков в обслуживании;
- немедленного предоставления связи с руководством туристского предприятия для информирования о возникших отклонениях в программе и условиях обслуживания.

6. Гиду туристской группы **запрещается:**

- во время проведения транспортного путешествия отдавать водителю указания, противоречащие правилам дорожного движения;
- делать громкие замечания водителям в присутствии туристов;

- изменять установленный российскими нормативными документами режим работы и отдыха водителей.
- 7. Кандидат в гиды туристской группой должен отвечать следующим требованиям:
 - иметь специальную подготовку по туристской тематике в объеме как минимум курсов;
 - быть физически здоровым и энергичным человеком, достаточно коммуникабельным, иметь опыт туристских поездок;
 - владеть одним из распространенных иностранных языков в объеме, достаточном для общения. В противном случае, при наличии в группе иностранцев, ему положено иметь переводчика;
 - быть опрятно одетым, являться примером корректного общения с туристами и обслуживающим персоналом.

Требования к результатам работы: работа выполняется в рабочей тетради.

Форма контроля: проверка преподавателем.

Критерии оценки:

5 баллов – в памятке гиду указаны все ключевые моменты;

4 балла – памятка составлена с неточностями;

3 балла – памятка составлена неполная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 04.08.2021).

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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082> (дата обращения: 04.08.2021).

Информационное обеспечение обучения

а) Основная литература

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413> (дата обращения: 04.08.2021).

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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082> (дата обращения: 04.08.2021).

б) Дополнительная литература

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425154> (дата обращения: 09.08.2021).

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471593> (дата обращения: 09.08.2021).

3. Максимовская, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для вузов / О. А. Максимовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473031> (дата обращения: 09.08.2021).

Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по организации и выполнению самостоятельной работы

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись
1	Протокол Методического совета №1 от 02.09.2022 г.	30.08.2022	Методические рекомендации по самостоятельной работе актуальны на 2022 год	Петрова Т.П.	