

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение

«Южно-Уральский государственный колледж»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ЗАНЯТИЯ

ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов

НА ТЕМУ: «Сопровождение туристов на маршруте. Техника
ведения туристов. Техника сопровождения туристов».

Автор: Ковалева Евгения Сергеевна, преподаватель отделения

«Туризм и гостиничный сервис» ГБПОУ «ЮУГК»

Челябинск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	3
Ход занятия	7
План-конспект занятия	9
Заключение	13
Список использованных источников литературы	14
Приложения	15

Пояснительная записка

Сопровождающий (гид – сопровождающий) - связующий элемент между туристами и всей туристской индустрией. Он сопровождает группу по маршруту, провожает группу на ужин и вечерние развлекательные или культурные мероприятия, проверяет обеспеченность транспортом. Туристские маршруты с сопровождением предполагают заранее оговоренный план и все вопросы и проблемы, которые появляются на маршруте, обязан решать сопровождающий. Гид - сопровождающий (ГСГ) туристской группы выполняет множество функций: экскурсовод, организатор, менеджер, психолог. Сопровождающий является представителем своего туристского предприятия. Отвечает за порядок и дисциплину в группе. Он должен строго соблюдать правила проведения путешествия, быть общительным, открытым, создавать благоприятный психологический климат в группе, обладать лидерскими качествами должен всегда своим видом соответствовать своей должности, быть опрятным, являться примером грамотного общения с туристами. ГСГ должен следить за туристами, не позволяя им наносить вред природе, и экскурсионным объектам. Общаясь с туристами, ГСГ должен уметь отвечать на любые возникающие у туристов вопросы, которые могут затрагивать не только объекты экскурсии.[8]

Во время встречи с туристами гид должен провести инструктаж по технике безопасности, объяснить предстоящий маршрут, рассказать об основных достопримечательностях, экскурсионных объектах и др. На протяжении всего маршрута ГСГ находится вместе с группой, организует и содействует как плановым, так и внеплановым мероприятиям. ГСГ обязан знать все о маршруте, программу обслуживания туристов, резервирование посадочных мест, правила поездки, размещение, питание, содержание и форму оформления документов. Гид имеет право снять туриста с маршрута за грубое нарушение. Он имеет полное право давать советы и указания водителю или экскурсоводу по коррекции маршрута.

Именно этим вопросам посвящено практическое занятие в рамках учебной практики по ПМ 02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов».

Тема занятия актуальной, т.к. форма урока направлены на повышение интереса студентов к получаемой профессии, направлена на получение практических навыков, овладение на практике профессиональными компетенциями.

Группа: Т125Д

Тема: «Сопровождение туристов на маршруте».

Вид занятия: практическая работа.

Тип урока: выполнение практических задач (в форме - экскурсии)

Продолжительность занятия 90 минут.

Цели урока:

Образовательные – повторение и закрепление материал по предоставлению услуг по сопровождению туристов; повторение материал о функционале и обязанностях сопровождающего группы на маршруте; повторение и закрепление материала по составлению и проведению инструкции по технике безопасности во время экскурсии.

Развивающие - формирование умения: проверять готовность группы к выходу на маршрут; координировать и контролировать действия туристов на маршруте: этап сопровождения – «подготовка туриста к маршруту – проводы»; формирование умения проведения экскурсии;

Воспитывающие - понимание сущность и социальной значимости своей будущей специальности, проявление к ней устойчивого интереса; - организация собственной деятельности, определение методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективность и качество.

- развитие коммуникативных навыков, культуры речи.

Формирование профессиональных компетенций:

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.

Формирование общих компетенций:

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. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

После занятия студент должен:

Знать:

- правила проведения инструктажа туристской группы;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;

Уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы 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;

Наглядный материал: ГОСТы, технологическая карта экскурсии, инструктаж по технике безопасности.

В методической разработке занятия учебной практики учтены связи с учебными дисциплинами и профессиональными модулями такими как:

1. ПМ03 «Технология и организация туроператорской деятельности»
2. Учебная дисциплина «Организация туристской индустрии»
3. Учебная дисциплина «География туризма»

На данном занятии учебной практики используются приемы АСПО (активное социально-психологическое обучение), применяется техника группового взаимодействия, метод фасилитации.

Ход занятия

№ п/п	Элементы внешней структуры занятия	Элементы внутренней структуры занятия	Содержание	Методы обучения	Средства обучения	Деятельность мастера п/о	Деятельность обучающихся
1.	Вводный инструктаж – 45 минут	1.1. Организационный момент – 5 минуты	Проверка явки обучающихся, готовности к занятию.	Объяснительно-иллюстративный	Знаковые: Речь преподавателя	Приветствует обучающихся, выявляет отсутствующих, готовность к занятию.	Приветствуют преподавателя готовятся к занятию, отвечают на вопросы.
		1.2. Целевая установка – 5 минуты	Сообщение темы занятия.	Объяснительно-иллюстративный	Знаковые; Речь преподавателя	Сообщает тему урока, определяет план и ожидаемый результат	Воспринимают информацию и участвуют в формировании целей.
		1.3. Актуализация ранее полученных знаний – 10 минут	Опрос обучающихся по пройденному материалу	Объяснительно-иллюстративный	Знаковые: Речь преподавателя Технические: Мультимедийный проектор	Проводит опрос (фронтальный)	Участвуют в беседе, отвечают на вопросы
		1.4. Формирование ориентировочной основы действий обучающихся – 25 минут	Определение объема самостоятельной работы, разъяснение заданий: 1. Подготовить рабочее место. 2. Составление инструктажа по технике безопасности во время проведения разработанной студентами экскурсии 3. Разработка тактики и	Объяснительно-иллюстративный	Знаковые: Речь преподавателя Технические: компьютер, мультимедийный проектор, ГОСТы, технологическая карта экскурсии	Разъясняет задания, определяет объем самостоятельной работы, оговаривает нормы времени и критерии оценок. Показывает приемы оценки	Воспринимают информацию, участвуют в диалоге. Смотрят за действиями мастера

			методики сопровождения экскурсантов во время проведения экскурсии. 4. Внесение дополнений в технологическую карту экскурсии 5. Проверка инструкции по ТБ преподавателем.			качества одного из видов крупы	
2.	Текущий инструктаж – 40 минут	2.1.Отработка теоретических знаний на практике – 35 минут	Проверка рабочих мест обучающихся, проверка правильности выполнения заданий. Проверка соблюдения техники безопасности. Индивидуальное консультирование обучающихся.	Практический: самостоятельно выполнение задания – сопровождение и проведение экскурсии «История ЮУЖД» под контролем преподавателя.	Знаковые: Речь студентов, Технические: Портфель экскурсовода, значок	Контролирует правильность выполнения операций, проверяет и обеспечивает соблюдение правил техники безопасности, принимает работы обучающихся	Отрабатывают профессиональные умения и навыки, соблюдают правила техники безопасности.
		2.2.Закрепление освоенных способов действий – 5 минут	Краткий итог экскурсии, отражающий все основные моменты сопровождения туристов.	Словесный	Речь мастера преподавателя	Проводит краткий итог экскурсии	отвечают на вопросы, высказывают свое мнение
3.	Заключительный инструктаж –5 минут	3.1.Подведение итогов – 10 минут	Опрос на закрепление выполненной работы (фронтальный, индивидуальный)Сообщение о достижении целей урока. Анализ выполненного задания, разбор ошибок совместно с обучающимися, подведение итогов выполненной работы, заполнение карт самооценки. Рефлексия.	Объяснительно-иллюстративный	Знаковые Речь преподавателя, карты самооценки.	Анализирует работу обучающихся, разбирает ошибки, подводит итоги, сравнивает результат деятельности с поставленными целями.	Слушают, анализируют результаты своей деятельности, участвуют в подведении итогов.

ПЛАН-КОНСПЕКТ ЗАНЯТИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ

Приветствие обучающихся. Проверка присутствующих, готовности группы к занятию (наличие технологической карты экскурсии, «портфеля экскурсовода», рабочих тетрадей, ручек).

Целевая установка

Ознакомление обучающихся с целью и планом занятия.

Тема раздела: «Сопровождение группы туристов на маршруте».

Тема занятия: «Сопровождение туристов на маршруте. Техника ведения туристов. Техника сопровождения туристов».

Цель:

- Закрепление знаний по предоставлению услуг по сопровождению туристов;
- Отработка навыков по составлению инструкции по технике безопасности для ранее разработанной студентами экскурсии;
- Формирование умений проведения инструктажа по ТБ.
- формирование на практике профессиональных компетенций: сопровождение туристов на маршруте и проведение экскурсии.

Задачи:

1. Подготовить рабочее место
2. Разработать инструкцию по технике безопасности во время экскурсии
3. Заполнить необходимую для проведения экскурсии и сопровождения туристов документацию
4. Провести инструктаж для студентов отделения «Туризм и гостиничный сервис»
5. Проверить готовность группы к выходу на маршрут.
6. Сопроводить и провести экскурсию для студентов отделения.

Актуализация знаний и опыта.

Прежде чем приступить к выполнению поставленных задач, повторим некоторые вопросы ранее изученного материала:

1. Что такое экскурсия?

2. Назовите отличия экскурсии от тура?
3. Кто такой сопровождающий туристской группы?
4. Перечислите основные должностные обязанности сопровождающего на маршруте?
5. Может совмещать сопровождающий свои обязанности с функционалом гида (экскурсовода?)
6. Кто такой инструктор?
7. Что такое – правильное сопровождение туристов?
8. Назовите крупнейших туроператоров экскурсионный туров в России?
9. Перечислите документы, которые регламентируют сопровождение туристов?
10. Что такое финансовое обеспечение туроператоров? Необходимо знать туристам о финансовом обеспечении ТО перед начало тура? Ответ аргументируйте.
11. Что такое туристские формальности?
12. Обязанности сопровождающего во время выездного тур за границу. Назовите особенности.
13. Что такое техника ведения туристов?
14. Раскройте понятие техники сопровождения туристов?
15. В чем особенность сопровождения детских (школьных) групп на маршруте?
16. Особенности сопровождения групп в автобусных турах?
17. Особенности сопровождения групп в авиационных турах?\

Ориентировочная основа действий

Определение объёма самостоятельной работы, разъяснение заданий:

1. Вам необходимо подготовить рабочее место (наличие технологической карты экскурсии).
2. Вам необходимо составить инструкцию по технике безопасности для Вашей разработанной ранее экскурсии, используя технологическую карту экскурсии. Вы продолжаете работать в группах. Инструктаж необходимо

показать преподавателю для проверки. После проверки преподавателя инструкцию оформляем на фирменном бланке, с указанием темы, даты и времени проведения экскурсии. (Приложение А). Весь инструктаж составляем в соответствии с нашими основными профессиональными документами.

3. Следующим этапом Вам необходимо определиться и выбрать технику ведения и сопровождения туристов на маршруте. Внесение изменений в технологическую карту экскурсии с учетом работы над техникой сопровождения и ведения туристов во время экскурсии (соблюдение времени экскурсии, место экскурсовода сопровождающего во время перемещения по маршруту, во время показа экскурсионных объектов) и т.д (Приложение Б). Проверяю инструкцию и технологическую карту у всех групп. Экскурсию проводит группа «История ЮУЖД»

2. ТЕКУЩИЙ ИНСТРУКТАЖ

Отработка новых способов действий

Проведение экскурсии «История ЮУЖД»:

1. Необходимо перед началом экскурсии провести инструктаж по технике безопасности во время прохождения экскурсии для студентов нашего отделения. После проведения инструктажа необходимо собрать подписи студентов, подтверждающие их присутствие и прослушивание информации. (Приложение В)

2. Проверить готовность группы к выходу на маршрут: соответствие одежды и обуви экскурсантов погоде и тематике экскурсии, проверка списочной численности студентов отделения «Туризм и гостиничный сервис» (Приложение Г). Список студентов я Вам сейчас предоставляю.

3. Сопровождение туристов на маршруте: организация начала и завершения экскурсии, координация и контроль движения и действий группы на маршруте; решение возникающих вопросов.

4. Проведение экскурсии. Работа с «портфелем экскурсовода»

Закрепление освоенных способов действий

Студенты-экскурсоводы задают вопросы по содержанию экскурсии. Краткий итог экскурсии подводит преподаватель. Преподаватель задает вопросы по технике ведения и сопровождения туристов.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ИНСТРУКТАЖ

Опрос на закрепление выполненной работы (фронтальный, индивидуальный). (Приложение Д) Сообщение о достижении целей урока. Рефлексия. Предоставление результатов работы, анализ выполненной работы, разбор ошибок, подведение итогов выполненной работы. Заполнение карты самооценки.) Заполнение карт самооценки.

Заключение

Применение теоретических знаний на практике помогает приобрести студентам профессиональный,

Творческая атмосфера, хорошее настроение, получение опыта, приближенного к реальной жизни, способствуют раскрепощению студентов, нейтрализуют чувство тревоги, создают ощущение спокойствия, облегчают межличностное общение.

Установление междисциплинарного взаимодействия в процессе обучения позволяет студентам применять знания и навыки в практической деятельности. Таким образом, сочетание таких инновационных направлений как игровое обучение и междисциплинарная интеграция повышает качество обучения, способствует формированию общих и профессиональных компетенций выпускников, повышает уровень их конкурентноспособности на рынке труда.

Нормативные документы

1. Федеральный закон № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. ГОСТ 50644 2009. "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов"
3. ГОСТ Р 54604-2011. "Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования"
4. Бирюков, Ю. Н. Хамова. Правовое регулирование туристской деятельности: учебное пособие /- М. : Юристъ, 2009. - 319 с.
5. Бутко И.И. Безопасность в программах тура и на туристских маршрутах. Учебное пособие. - М.: ОКЦ «Март», 2010.
6. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие для образоват. учреждений сред. проф. образования / А. Б. Косолапов. - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2010. - 288 с.
7. Кушнарера И.Ю., Руденко Л.Л. Работа гида туристских групп на транспортных маршрутах: учебное пособие. – Владивосток: Издат-во ВГУЭС, 2010. – 168 с.
8. Мельников А.А. Роль гида в сопровождении иностранных туристов [Электронный ресурс]/Мельников А.А. / Журнал Novainfo.ru -2014. - № 29

Инструктаж по технике безопасности во время прохождения экскурсии



Министерство образования и науки Челябинской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»
Сокращенное наименование: ГБПОУ «ЮУГК»

ИНН 7451347590 / КПП 745101001

454048 г. Челябинск, ул. Курчатова 7, Телефон, факс: (351) 237-86-37, E-mail: info@ecol.edu.ru, Internet:

<http://www.ecol.edu.ru>

Инструктаж по технике безопасности во время прохождения экскурсии

Технологическая карта маршрута пешеходной экскурсии

Тема:

Тип экскурсии:

Время:

Автор:

Маршрут	Место остановки	Объект показа	Продолжительность показа	Наименование подтемы и основные вопросы	Организационные вопросы	Методические указания
1. Вступление.						
2. Основная часть						
3. Заключение						

Список группы студентов



Министерство образования и науки Челябинской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Южно-Уральский государственный колледж»

Сокращенное наименование: ГБПОУ «ЮУГК»

ИНН 7451347590 / КПП 745101001

454048 г. Челябинск, ул. Курчатова 7, Телефон, факс: (351) 237-86-37, E-mail: info@ecol.edu.ru, Internet:
<http://www.ecol.edu.ru>

Список группы студентов на экскурсию

Тема:

Дата:

Фронтальный опрос на закрепление выполненной работы

1. Дайте определение правильному сопровождению туристов на маршруте
2. Как сопровождается группа на маршруте?
3. Что такое техника сопровождения группы на маршруте?
4. Действия сопровождающего при отставании группы?
5. Действия сопровождающего при возникновении чрезвычайных ситуаций?
6. Особенности работы экскурсовода- сопровождающего?

«Карта самооценки обучающегося»

Оценка производится по пятибалльной шкале знания и умения, которые вы приобрели и зачеркните соответствующую цифру (1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая).

1	Ответ на вопросы преподавателя	1	2	3	4	5
2	Знаю технику сопровождения туристов	1	2	3	4	5
3	Умею составлять инструкцию по ТБ во время экскурсии	1	2	3	4	5
4	Умею проводить инструктаж по ТБ	1	2	3	4	5
5	Могу научить других тому, чему научился сам на занятиях	1	2	3	4	5
6	Научился сотрудничать с другими обучающимися в решении поставленных задач	1	2	3	4	5
7	Умею проводить экскурсию и сопровождать группу на экскурсионном маршруте	1	2	3	4	5
7	Мои достижения в результате занятий	1	2	3	4	5

Критерии оценки:

«5» - нет ошибок

«4» - 1 ошибка

«3» - 2 ошибки

«2» - более 3-х ошибок

Процедура проведения оценивания:

Данную карту предлагается заполнить обучающемуся в соответствии с инструкцией. Оценка проставляется обучающимися в пустых клеточках.

Обработка результатов:

Преподаватель оценивает обучающихся, учитывая карты самооценки обучающихся и собственные наблюдения в процессе урока.

**Критерии оценки учебной деятельности обучающихся
по итогам выполнения задания:**

«5» - Задания выполнены в полном объеме. Инструкция по ТБ разработана правильно. Верно выбрана техника сопровождения туристов. Технологическая карта тура заполнена без ошибок. Во время проведения экскурсии услуги по сопровождения туристов были выполнены в полном объеме без ошибок: группа шла без отставаний, сопровождающий контролировал передвижение группы по маршруту

«4» - Задания выполнены в полном объеме. Инструкция по ТБ разработана правильно. Верно выбрана техника сопровождения туристов. Технологическая карта тура заполнена без ошибок. Во время проведения экскурсии услуги по сопровождения туристов были выполнены в полном объеме с ошибками: группа шла с отставаниями, сопровождающий не всегда мог контролировать передвижение группы по маршрут. Не все документы заполнены полностью.

«3» - Задания выполнены не в полном объеме. Инструкция по ТБ разработана с ошибками. Не верно разработана техника сопровождения туристов. Технологическая карта тура заполнена с ошибок. Во время проведения экскурсии услуги по сопровождения туристов были выполнены в полном объеме с ошибками: группа шла с отставаниями, сопровождающий не смог контролировать передвижение группы по маршрут.

«2» - Задание не выполнено, нет полученного результата выполнения заданий.