

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Ректор ГБОУ ДПО «Северо-
Осетинский республиканский
институт повышения квалификации
работников образования»


Л.С. Исакова
«10» 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ «Владикавказский
торгово-экономический техникум»




Абиев В.Б.
2019 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

Наименование программы «Гид – трансфермен»

Категория слушателей: преподаватели профессиональных модулей и дисциплин по туризму.

Объем: 72 часа

Форма обучения: очная

г. Владикавказ 2019

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Гид-Трансфермен» разработана в соответствии с ФГОС СПО 43.02.10 Туризм (Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм"), предназначена для повышения квалификации слушателей, имеющих среднее и высшее профессиональное образование (квалификация «Специалист по туризму»), а так же может быть использована в качестве дополнительной дисциплины для обучающихся по специальности ФГОС СПО 43.02.10 Туризм.

Организация-разработчик:

ГБПОУ «Владикавказский торгово-экономический техникум»,
РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Миллера 29, тел/факс (8-8672) 57-03-11.

Автор-разработчик:

Дзиева Анна Ахсарбековна. преподаватель ГБПОУ «Владикавказский торгово - экономический техникум», эксперт демонстрационного экзамена
WorldSkillsRussia

Темираев Асланбек Тазретович, заведующий кафедрой профессионального образования ГБОУ ДПО «Северо-Осетинский республиканский институт повышения квалификации работников образования»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ	3
1.1. Цель реализации программы	3
1.2. Требования к слушателю, поступающему для обучения по дополнительной профессиональной программе	3
1.3. Трудоемкость обучения	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	4
3. РЕГЛАМЕНТАЦИЯ СОДЕРЖАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	6
3.1. Объем учебного курса	6
3.2. Учебно-тематический план по программе повышения квалификации ..	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДПП ПК «ГИД-ТРАНСФЕРМЕН»	8
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	8
4.2. Информационное обеспечение обучения	8
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	9
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

1.1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации (далее – ДПП ПК) «Гид-Трансфермен» предназначена для преподавателей специальных дисциплин осуществляющих образовательную деятельность по программам среднего профессионального обучения, входящим в Перечень 50 наиболее востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 2 ноября 2015 года N 831 «Об утверждении списка 50 наиболее востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий, требующих среднего профессионального образования».

1.2. Требования к слушателю, поступающему для обучения по дополнительной профессиональной программе

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее и высшее профессиональное образование.

1.3. Трудоемкость обучения

Обучение рассчитано на 72 часа в очной форме, длится 2 недели (36 часов в неделю).

Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, последовательность их изучения в случае необходимости разрешается изменять при условии, что программы будут выполнены полностью по содержанию и общему количеству часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Содержание программы направлено на приобретение слушателями соответствующих умений и навыков.

В результате освоения ДПП ПК «Гид-Трансфермер» слушатели **должны знать:**

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере
- туризма;
- нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила
- проведения экскурсий;
- принципы организации и методики проведения экскурсий;
- историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- экспозиции музеев и культурных центров;
- социальные основы туризма;
- деловой протокол и этикет;
- теорию формирования потребностей и межличностного общения;
- основы психологии;
- правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;
- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- правила оформления коммерческой документации;
- стандарты делопроизводства;
- методы обработки информации с использованием современных технических
- средств коммуникации и связи, компьютеров;
- современные информационные технологии в сфере туризма;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности
- технику публичных выступлений;

- правила оказания первой помощи;
- схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- основы экономики и управления, организации труда;
- основы трудового и миграционного законодательства.

В результате освоения ДПП ПК «Гид-Трансфермер» слушатели **должны уметь:**

- определять цели и задачи экскурсии;
- выбирать тему;
- отбирать литературу и другие источники;
- производить отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составлять экскурсионный маршрут;
- осуществить объезд (обход) экскурсионного маршрута;
- составлять контрольные и индивидуальные тексты экскурсии;
- комплектовать «портфель экскурсовода»;
- определять методические приемы проведения экскурсии;
- определять технику ведения экскурсии;
- составлять методические разработки новой экскурсии;
- выбирать наиболее эффективные методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии.

3. РЕГЛАМЕНТАЦИЯ СОДЕРЖАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

3.1. Объем учебного курса

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
Тема 1. Основы деятельности туроператорской компании	4
Тема 2. Гостеприимство как комплексная сфера обслуживания	6
Тема 3. Условия проведения трансфера	8
Тема 4. Аэропорт - ворота в туристскую дестинацию	8
Тема 5. Функциональные обязанности трансфермена в аэропорту и автобусе	10
Тема 6. Прибытие туристов в гостиницу	10
Тема 7. Экскурсии и туры	8
Тема 8. Отъезд из отеля в аэропорт – departure	8
Тема 9. Operation (сделка) – программы трансферов и экскурсий	4
Тема 10. Прохождение собеседования	4
<i>Итоговая аттестация в форме тестирования</i>	2

—

3.2. Учебно-тематический план по программе повышения квалификации

№ Раздела/темы	Наименование разделов и тем профессионального курса	Объем часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Тема 1.	Основы деятельности туроператорской компании Понятие туроперейтинга. Туроператор и его основные функции. Классификация и виды туроператоров. Принципы работы рецептивного туроператора. Основные понятия и определения: трансфермен, тургид, профессиональный гид, отельный гид.	4
Тема 2.	Гостеприимство как комплексная сфера обслуживания	6

	Концепт гостя в туризме. Гостеприимство как цикл обслуживания	
Тема 3.	Условия проведения трансфера Безопасность перевозок. Правила поведения гида – трансфермена. Внешний вид и гигиена. Униформа и принадлежности трансфермена.	8
Тема 4.	Аэропорт - ворота в туристскую дестинацию Аэропорт и его структура. Формальности. Документы туриста	8
Тема 5.	Функциональные обязанности трансфермена в аэропорту и автобусе Встреча туристов. Arrival/Departure (прибытие/отъезд) Гид – трансфермен – «лицо» рецептивного туроператора. Трансфер (Виды трансфера, информация в пути, разновидности транспортных средств). Путевая информация. Конфликтные ситуации и пути их решения	10
Тема 6.	Прибытие туристов в гостиницу Регистрация и размещение гостей. Информация об отеле. Встреча с отельным гидом. Работа с группой.	10
Тема 7.	Экскурсии и туры Виды экскурсий (шоп-тур, исторические, развлекательные, обзорные). Экскурсионная программа. Рассказ и показ.	8
Тема 8.	Отъезд из отеля в аэропорт – departure Особенности departure (отправление) Проводы в аэропорту.	8
Тема 9.	Operation (сделка) – программы трансферов и экскурсий Планирование работы трансфер-гида.	4
Тема 10.	Прохождение собеседования Подготовка к собеседованию. Этапы собеседования. Ответы на неудобные вопросы. Составление резюме.	4
Итоговое тестирование		2
Всего:		72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДПП ПК «ГИД-ТРАНСФЕРМЕН»

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты: учебные кабинеты, оснащенные оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), раздаточного дидактического материала и др.;

техническими средствами: компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором;

наглядными пособиями (плакатами, DVD фильмами, мультимедийными пособиями).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативные документы:

1. Федеральный закон РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. "Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов" (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 N ДЛ-1/05вн)
3. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный Приказом Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 (в ред. от 15.12.2014 г. № 1580);
4. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 16 августа 2013 г. № 968 (в ред. от 31.01.2014 г. № 74);
5. Регламентирующие документы WorldSkills International, WorldSkills Russia, в том числе Правила национальных чемпионатов профессионального мастерства Worldskills Russia;

6. Перечень поручений Президента РФ по итогам заседания Государственного совета РФ 27 декабря 2017 г. от 22.02.2018 № Пр-321ГС;
7. Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм".

Учебники, учебные пособия, статьи:

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм / А.Ю. Александрова. - М.: Аспект пресс, 2018. - 470 с.
2. Быстров, С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С.А. Быстров.; НИЦ инфра-м, 2017.- 400 с.
3. Виноградов Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ Т.В. Виноградова. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018.- 240 с.

Интернет – ресурсы:

1. [http:// www.cfin..ru/management/practice/manag_decision_](http://www.cfin.ru/management/practice/manag_decision_)
На сайте представлены основы понятия, процесс разработки и особенности управленческих решений в туризме.
2. <http://katalog.turrjpot.ru/turizm/c/7.1.1..php>
На сайте представлены требования к безопасности туристского путешествия.
3. <http://www/ozpp.ru/zknd/turi/>
На сайте представлен Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. <http://rudocs.exdat.com/docs/index>
На сайте представлена информация о менеджменте туристской и гостиничной анимации.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В процессе освоения ДПП ПК используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих по указанному профессиональному курсу: преподаватели, имеющие высшее образование по соответствующему профилю, имеющие опыт методической работы и (или) опыт участия в чемпионатах WorldSkills.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В процессе и по итогам обучения проводится итоговый контроль.
Итоговая аттестация проходит в форме тестовых заданий