

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.  
«10» 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>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
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.	<b>Основы деятельности туроператорской компании</b> 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.	<b>Гостеприимство как комплексная сфера обслуживания</b>	6

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



## **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