

ТРЕНИНГОВЫЙ МОДУЛЬ

ЭТИКА И КУЛЬТУРА ВОДИТЕЛЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ТРАНСФЕРНЫХ УСЛУГ В ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКОМ ТУРИЗМЕ



В тренинговом модуле использовались методы и практики, разработанные и опробованные туристическими организациями в местных условиях.

В тренинговом модуле учтены предложения и мнения туроператоров и поставщиков туристических услуг, работающих в сфере приключенческого туризма.

Учебный модуль разработан в рамках проекта «Содействие торговле», проекта «Усиление цепочки добавленной стоимости приключенческого туризма», финансируемого правительством Финляндии и реализуемого ПРООН в сотрудничестве с ОФ FSDS.

ОБ АВТОРАХ

Алайчиев Эрнисбек Каныбекович – эксперт/тренер по обучению местных сообществ устойчивому и зеленому туризму в сельской местности, индивидуальный предприниматель, член «Дестинации Ош».

Алиев Абдулкадыр Абсаматович – эксперт/тренер по обучению местных сообществ устойчивому туризму в сельской местности, индивидуальный предприниматель, председатель «Дестинации Ош».

Альбина Борисовна?

СОДЕРЖАНИЕ

Общие характеристики и инструкции по использованию тренингового модуля.	6
Программа тренинга	10
1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги.	12
1.1. Введение. Общая концепция предоставления трансферных услуг в приключенческом туризме.....	12
1.2. Этические основы водителя.	14
1.3. Основы психологии и этики водителей.....	16
1.3.1. Этические принципы вождения и безопасность дорожного движения. Основы этики и морали при обеспечении безопасности дорожного движения.	16
1.3.2. Профессиональная этика водителя: автоэтикет, мораль, ответственность водителя за безопасность дорожного движения.....	18
1.4. Квалификационные качества человека к профессиональной деятельности водителя автомобиля.	20
1.4.1. Темперамент человека и его типы в различных ситуациях: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик.	20
2. Эффективное управление трансферными услугами.	21
2.1. Факторы риска при вождении: небезопасный стиль вождения, экологичный стиль вождения, этичное поведение.....	21
2.2. Этика встреч гостей и обеспечение трансфера.....	25
2.4. Услуги транспортных компаний при организации трансфера.	27
3. Работа с отзывами туристов при предоставлении трансферных услуг.	28
3.1. Обсуждение важности работы с отзывами туристов, консультация по улучшению.....	28
ПРИЛОЖЕНИЯ.	29
Приложение 1. Вопросы входного и выходного тестирования.	29
Пре-тест тренинга по этике и культуре водителя.	29
Приложение 2. Пост-тест тренинга по этике и культуре водителя.	30
Приложение 3. Чек-лист водителя по техническому состоянию автомобиля.....	32
Приложение 4. Этический чек-лист водителя по состоянию водителя автомобиля.	33
Приложение 5. Задание. Размещение пассажиров в легковых автомобилях.....	34
Приложение 6. Список литературы.	35
Приложение 7. Список участников.	36

Приложение 8. Опросник для оценки эффективности и качества.....	37
Приложение 9. Форма оценки эффективности и качества мероприятия.	38
Приложение 10. Описательный отчет о проведении обучающего/консультационного мероприятия.	39

Аббревиатуры

SWOT	Метод стратегического планирования заключается в определении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории: Strengths – Сильные стороны Weaknesses – Недостатки (слабые стороны) Opportunities – Возможности Threats – Угрозы
-------------	---

Общие характеристики и инструкции по использованию тренингового модуля.

Тренинговый модуль устанавливает цели, задачи и процедуры обучения этике и культуре водителя при предоставлении трансферных услуг в приключенческом туризме в целевых областях проекта, а также регулирует отношения между тренером и обучающимися (участниками проекта).

Данный тренинг предоставляет основную информацию о процедурах обучения в соответствии с методологией тренинговых модулей, которая включает в себя набор целей и задач, методы и приемы обучения, элементы обучения, формы контроля качества и критерии оценки.

Программа тренинга состоит из теоретического и практического блоков, каждый из которых предназначен для тренера/тренеров, а затем тренеры будут проводить обучение для перевозчиков в приключенческом туризме. Программа тренинга состоит из 3-х основных тренинговых модулей и 9 учебных элементов.

Основные характеристики тренингового процесса можно определить в следующей форме (особенности обучения):

- процедурный двусторонний характер взаимосвязанных действий тренера и обучающихся, то есть совместная деятельность тренера и обучающихся;
- самостоятельная работа и усвоение информации;
- методы проблемного обучения;
- обеспечение реальных условий для раскрытия, реализации и развития потенциала обучающихся.

В ходе тренинга тренер использует различные методы и средства предоставления информации обучающимся. В связи с этим необходимо выделить следующие технологии передачи информации в тренинговом процессе:

Лекции – Тренер предоставляет информацию, используя наглядные пособия, такие как флипчарты и презентации.

Домашнее задание – Обучающиеся практикуются и изучают материал более глубоко без постоянного контроля тренера.

Обсуждения — это возможность поделиться мнениями и вместе улучшить понимание учебного материала. Участники тренинга обсуждают определенную тему, высказывают свои мысли и выслушивают позиции других.

Практическая работа – в зависимости от особенностей программы тренинга процесс обучения проходит на базе соответствующих учреждений.

Приобретенные знания оцениваются по результатам входных и выходных тестов, а также путем устного опроса участников посредством обратной связи для закрепления пройденного материала.

Кроме того, процесс обучения поддерживается следующими элементами:

- руководство тренера по учебным модулям, которое позволяет тренеру эффективно взаимодействовать с обучающимися, показывать и объяснять информацию.
- моделирование профессиональной деятельности (совокупность работ и заданий по основным профессиональным функциям участников целевого обучения).
- самостоятельная познавательная деятельность, направленная на поиск, обработку и усвоение учебной информации.
- обучение развитию критического мышления. Способность задавать новые вопросы, разрабатывать различные аргументы и принимать независимые, взвешанные решения в реальных условиях.
- использование онлайн-ресурсов – учебные материалы и презентации на Google Диске всегда будут доступны для участников.
- проведение интерактивных занятий – игровые элементы и обучающие видеоматериалы.
- групповая работа – участники работают вместе над реальной проблемой или проектом, каждый вносит свой вклад в общую работу.
- совместное изучение кейсов, анализ конкретных примеров и ситуаций, а также предложения и обсуждения решений.

Программа тренинга рассчитана на 1 день.

Программа обучения водителей состоит из 3 тематических направлений.

Учебный модуль состоит из основных тематических сессий, запланированных в соответствии со следующей структурой:

- продолжительность темы модуля;
- материалы, необходимые для проведения тематической сессии;
- задания, данные в рамках тематической сессии;
- порядок проведения учебной сессии;
- примечания для тренера;
- вспомогательные материалы в виде презентаций и раздаточных материалов;
- рекомендации по чтению дополнительных публикаций.

Данная учебная программа предназначена для обучения водителей автомобилей, которые предоставляют услуги трансфера в сфере приключенческого туризма. Учебная программа разработана для тренера по обучению и состоит из 3 основных учебных модулей:

Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги.

Учебный модуль 2. Эффективное управление трансферными услугами.

Учебный модуль 3. Работа с отзывами туристов при предоставлении трансферных услуг.

Цель тренинга:

Эффективная реализация требований к качеству предоставления трансферных услуг туристам и улучшение услуг водителей автомобилей.

Ожидаемые результаты:

- Смогут получить общее представление о трансферных услугах при осуществлении деятельности в сфере приключенческого туризма.
- Смогут научиться связывать приключенческий туризм с предоставлением туристам качественных трансферных услуг.
- Изучат требования профессиональной деятельности при оказании услуг туристам, этику встреч гостей и обеспечение трансфера:
 - Основы минимальных требований к водителям, оказывающим трансферные услуги.
 - Этические основы водителя, человеческие ценности, нормы поведения водителя;
 - Основы психологии и этики водителей;
 - Квалификационные качества человека к профессиональной деятельности водителя автомобиля;
 - Факторы риска при вождении автомобиля;
 - Этика встреч гостей (из аэропорта, автовокзала и границы) и обеспечение трансфера.
- Во время обучения водители, предоставляющие услуги трансфера в туристических фирмах, могут понять концепции, модели и теории, которые имеют практическое применение. Они также могут улучшить свои навыки исследования, анализа, интерпретации и оценки.
- Они научатся контролировать правильную организацию при заказе трансферной услуги.
- Они получают обширные знания по этическим принципам вождения, безопасности дорожного движения, основам этики и морали при обеспечении безопасности дорожного движения.

Необходимые материалы:

Проектор, канцелярские принадлежности (блокнот, ручка, маркер, ватман), два автомобиля (4+1 и 7+1 местные).

Срок обучения:

Один день, (8 часов)

Количество участников:

10-15 участников (водители на предприятиях, оказывающих туристические услуги).

**Методы и инструменты,
используемые в обучении:**

Учебный процесс проводится на базе действующих в настоящее время туристических фирм. Тренинг нацелен на интерактивное обучение на очень понятном языке, с презентациями и интересными мотивационными историями.

Он будет дополнен презентациями, кейсами, раздаточными материалами, мини-лекциями, индивидуальной и групповой работой, практическими упражнениями. Во время обучения демонстрируются методы сегментации рынка и SWOT-анализа, используются методы группового обсуждения и презентации. Демонстрация практических навыков на примере автомобилей с разными сиденьями.

Приобретенные навыки оцениваются путем устного опроса участников посредством результатов входного и выходного тестирования, а также обратной связи для закрепления пройденного материала.

Особенности тренинга:

Данная учебная программа предназначена для удовлетворения быстро растущей потребности туристической индустрии в квалифицированных и образованных водителях, предоставляющих услуги трансфера.

Целью данной программы является всестороннее теоретическое и практическое знакомство водителей с сектором приключенческого туризма и связанными с ним трансферными услугами.

Программа развивает практические навыки работы. Она также предоставляет водителям, занимающимся приключенческим туризмом и трансферными услугами, глобальный и местный взгляд на гостеприимство. Водители трансферных услуг получают общее представление об известных направлениях, обслуживании клиентов и должностных обязанностях.

Во время обучения предприниматели понимают концепции, модели и теории, используемые в производстве. Они также улучшают свои навыки исследования, анализа, интерпретации и оценки.

	Тема: Программа тренинга.	Год: 2024 Стр.: 8
--	----------------------------------	--

Программа тренинга

Время	Учебные модули и элементы	Примечания
8:45 – 9:00	Регистрация участников.	Заполнение списка.
9:00 – 9:20	Приветствие. Знакомство. Цель обучения, закрепление правил.	Тренер.
09.20 – 09.30	Проведение входного тестирования.	Онлайн-тестирование (Приложение 1).
Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, оказывающим трансферные услуги.		
9:30 – 10:00	Учебный элемент 1.1. Введение. Общая концепция предоставления трансферных услуг в приключенческом туризме.	Презентация, Интервью, Интерактив.
10:00 – 10:20	Учебный элемент 1.2. Этические основы водителя. 1.2.1. Человеческие ценности, нормы поведения водителя.	Презентация, Лекция, Сегментация рынка, Составление SWOT-анализа.
10.20 – 11.00	Учебный элемент 1.3. Основы психологии и этики водителей. 1.3.1. Этические принципы вождения и безопасность дорожного движения. Основы этики и морали в обеспечении безопасности дорожного движения. 1.3.2. Профессиональная этика водителя: ответственность водителя за соблюдение автомобильного этикета, морали, безопасности дорожного движения.	Презентация, Групповая работа.
11:00 – 11:20	Перерыв.	
11:20 – 11:50	Учебный элемент 1.4. Квалификационные качества человека к профессиональной деятельности водителя автомобиля. 1.4.1. Влияние темперамента и его видов на поведение человека в различных ситуациях: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик.	Презентация, Лекция.
Учебный модуль 2. Эффективное управление трансферными услугами.		
11:50 – 12:30	Учебный элемент 2.1. Факторы риска при вождении автомобиля: небезопасный стиль вождения, экологичный стиль вождения, этичное поведение. 2.1.1. Что влияет на стиль вождения? 2.1.2. Личная гигиена водителя и санитарные нормы автомобиля.	Презентация, Лекция.

	Название: Программа обучения. (продолжение)	Год: 2024 Стр.: 9
--	---	--

12:30 – 13:00	Учебный элемент 2.2. Этика встреч гостей и обеспечение трансфера. 2.2.1. Заказ трансферных услуг.	Презентация, Обсуждение.
13:00 – 14:00	Перерыв на обед.	
14:00 – 14:40	Учебный элемент 2.3. Основные виды трансферов.	В формате ролевой игры.
14:40 – 15:20	Учебный элемент 2.4. Услуги транспортных компаний при организации трансфера.	Презентация, Обсуждение.
15:20 – 15:40	Перерыв	
Учебный модуль 3. Работа с отзывами туристов при предоставлении трансферных услуг.		
15:40 – 16:30	Учебный элемент 3.1. Обсуждение важности работы с отзывами туристов, консультация по улучшению.	Мнения туристов. Заполнение анкеты в форме вопросов и ответов (ролевая игра).
16:30 – 16:50	Подведение итогов обучения.	Вопросы, ответы, обсуждение.
16:50 – 17:20	Проведение выходного тестирования.	Онлайн-тестирование (Приложение 1.)

	Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги. Учебный элемент 1.1. Введение. Общая концепция предоставления трансферных услуг в приключенческом туризме.	Год: 2024 Стр.: 10
--	--	---

1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги.

1.1. Введение. Общая концепция предоставления трансферных услуг в приключенческом туризме.

Время:	9:30 – 10:00
Необходимые материалы:	Ватман, маркер, лист, флипчарт, проектор, ручка.
Цели:	Введение. В сфере туризма водитель занимает ключевое место при перевозке туристов из одного места в другое. Поскольку этика, культура, поведение водителя оказывают положительное и отрицательное влияние на отдыхающих, то при предоставлении трансферных услуг туристам в туристической отрасли учитываются следующие цели обучения. Цель учебного модуля: Реализация комплексных программ по этике водителей автомобилей в сфере туризма, обучение психологии и этике водителей, внедрение человеческих качеств в профессиональную деятельность водителей автомобилей, ориентация на учет факторов риска при вождении автомобиля, обучение этике встреч гостей и правилам обеспечения трансфера. В соответствии с этими целями: • предложить водителям автомобилей систему последовательного представления тем; • предложить водителям, на какие темы и проблемы следует обратить внимание, поощрение участников на дальнейшее самостоятельное соблюдение этических норм; • консультирование руководителей бизнеса (туроператоры и т. д.) на разных уровнях и в разных ситуациях, связанных с оказанием помощи в определении и демонстрации практических ценностей. • повышение осведомленности об этике и культуре водителей автомобилей в сфере туризма; • этическое поощрение участников при предоставлении трансферных услуг; • проявление личностных возможностей в различных ситуациях и ориентация на подход с учетом психологического темперамента участников разного уровня в зависимости от типа их действий; • обучение самооценке, содействию, партнерской деятельности и этическому поведению при управлении рабочим транспортным средством; • выявление проблем и достижений в сфере трансферных услуг, дальнейшее совместное планирование мероприятий и ориентация на повышение устойчивости существующих услуг.

	Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги. Учебный элемент 1.1. Введение. Общая концепция предоставления трансферных услуг в приключенческом туризме <i>(продолжение)</i>	Год: 2024 Стр.: 11
--	--	---

Процедура проведения:

- Сначала теоретические аспекты данного учебного элемента реализуются на основе интерактивного метода с использованием проектора и раздаточных материалов.
- Второй шаг: предложить водителям, на какие темы и проблемы следует обратить внимание.

Примечания для тренера (для тренеров):

Тренер обязательно должен, используя интерактивный метод в теоретическом обучении, активизировать всех участников и стараться активно вовлекать их в каждую тему.

Тренер должен проявлять гибкость в обучении теоретическим навыкам в учебном процессе, быть ответственным, деликатным, вести себя терпеливо, одинаково относиться ко всем участникам, правильно распределять время, не отклоняться от тем программы модуля и стремиться к достижению поставленной в модуле цели.

Сопроводительные материалы:

Данный учебный модуль включает в себя трехстраничную презентацию и раздаточные материалы.
 Ссылка: <https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing>

Список дополнительных публикаций для чтения:

1. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание в туризме: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / О. Я. Осипова. — 6-е изд., перераб. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с. — (Сер. Бакалавриат).
2. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
3. <https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/>
4. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
5. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
6. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги. Учебный элемент 1.2. Этические основы водителя.	Год: 2024 Стр.: 12
---	---	-------------------------------------

1.2. Этические основы водителя.

1.2.1. Человеческие ценности, нормы поведения водителя.

Время:	10:00 – 10:20
Необходимые материалы:	Для достижения цели данного учебного элемента и его эффективной организации необходимы следующие материалы: маркер, листы, флипчарт и проектор.
Цели:	• Обучение водителей знанию правил этикета, необходимости каждый раз думать о том, как должен вести себя человек, научить его умению сохранять свое достоинство, имидж и надежное поведение в любой ситуации при организации трансферных услуг. • Обучение автомобильному этикету, таким нормам и порядку взаимоотношений на дорогах, которые соответствуют уровню цивилизованного общества. • Знание и соблюдение правил автомобильного этикета значительно облегчает взаимоотношения водителей на дорогах, позволяет избежать конфликтов и недоразумений, облегчает управление автомобилем в целом и создает комфорт при перевозке туристов. • Предоставление информации о личности, потребностях, личностной ориентации, интересах, способностях и специальных способностях человека и объяснение двух основных мотивов: достижение успеха и избегание неудач.
Процедура проведения:	В процессе обучения тренер применяет интерактивный подход. Например: на основе тематической дискуссии рассматриваются человеческие ценности, нормы поведения водителя и соблюдение им правил безопасности.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного проведения данного учебного элемента тренер обязательно должен учитывать следующие вещи, связанные с этой темой. Например, обеспечить полное знание указанных теоретических материалов и сделать практические упражнения понятными для участников. Взаимосвязь тем и преемственность первой темы с содержанием последующих тем, контролировать себя в том, чтобы не выходить за рамки тем программы обучения и следить за их точностью.
Сопроводительные материалы:	Данный учебный модуль включает в себя презентацию с использованием проектора и раздаточные материалы. Ссылка: https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing

Список дополнительных публикаций для чтения:

1. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание в туризме: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / О. Я. Осипова. — 6-е изд., перераб. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с. — (Сер. Бакалавриат).
2. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
3. <https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/>
4. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
5. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
6. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги. Учебный элемент 1.3. Основы психологии и этики водителей.	Год: 2024 Стр.: 14
---	---	---

1.3. Основы психологии и этики водителей.

1.3.1. Этические принципы вождения и безопасность дорожного движения. Основы этики и морали при обеспечении безопасности дорожного движения.

Время:	10.20 – 11.45
Необходимые материалы:	Для достижения цели данного учебного элемента и его эффективной организации необходимы следующие материалы: маркер, цветные листы, флипчарт и проектор.
Цели:	Для достижения цели обучения по этой теме основное внимание уделяется следующим темам: мораль и этика, вежливость, деликатность, простота, пунктуальность, честь, совесть и стыд, благородство, главный признак духовной зрелости личности, хорошее воспитание и ответственность водителя за безопасность дорожного движения. Будет предоставлена подробная информация об ответственности водителя за дорожное происшествие по вине автомобиля под управлением водителя.
Процедура проведения:	Учебный элемент сопровождается теоретическими материалами на основе использования специально подготовленных слайдов, дополненных примерами, и реализуется тренером с помощью проектора методом рефлексии.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного проведения данного учебного элемента тренер должен учитывать следующие примечания. Например, тренер обязательно должен быть осведомлен об этой теме. Необходимо не забывать на примерах сравнивать этические принципы и моральные устои водителей, работающих в туристических предприятиях, предоставляющих трансферные услуги в Кыргызстане, странах ближнего и дальнего зарубежья. Тренер должен вести себя вежливо, корректно, правильно распределять время, постараться сделать свою речь понятной и четкой.

Сопроводительные материалы:**Список дополнительных публикаций для чтения:**

Дополняется презентациями и раздаточными материалами.

Ссылка: <https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing>

1. Закон Кыргызской Республики от 20 апреля 1998 года № 52 «О дорожном движении»
2. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
3. <https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/>
4. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
5. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
6. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги. Учебный элемент 1.3. Основы психологии и этики водителей <i>(продолжение)</i>	Год: 2024 Стр.: 16
--	---	---

1.3.2. Профессиональная этика водителя: автоэтикет, мораль, ответственность водителя за безопасность дорожного движения.

Время:	10.45 – 11.00
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: лист, флипчарт и проектор.
Цели:	• Обучение тому, что культура вождения полностью зависит от культуры человека. Обучение тому, что соблюдение культуры вождения, правил дорожного движения – это первый признак уважения к своим коллегам-автомобилистам, что агрессивный по какой-то личной причине водитель совершает много опасных действий, которые могут привести к нарушению этики вождения. • Морально-нравственные отношения между участниками дорожного движения, объяснить опасность внезапного обгона, что это может сбить с толку водителей, и к чему такие негативные явления могут привести вас в будущем. • Учить думать и размышлять о том, как действия, связанные с культурой водителей, влияют на других водителей.
Процедура проведения:	Учебный элемент тренер реализует методами творческого труда, способами демонстрации. Например, - Сначала теоретические материалы данного учебного элемента объясняются участникам с помощью проектора. - Второй шаг: совместное обсуждение пройденных материалов с участниками.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного проведения данного учебного элемента от тренера требуется точность. Тренер обязательно должен знать следующее касательно этой темы. Использование реального факта в каждом учебном материале. Необходимо приводить примеры и не забывать о целях тем в каждом теоретическом модуле программы. Тренер должен проявлять гибкость, правильно распределять время и вести себя корректно.
Сопроводительные материалы:	Данный учебный модуль дополняется презентациями и раздаточными материалами. Ссылка: https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing

**Список дополнительных
публикаций для чтения:**

1. <https://ru.wikipedia.org/wiki>
2. <https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/>
3. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
4. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
5. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 1. Основы минимальных требований к водителям, предоставляющим трансферные услуги. Учебный элемент 1.4. Квалификационные качества человека к профессиональной деятельности водителя автомобиля.	Год: 2024 Стр.: 18
--	--	-------------------------------------

1.4. Квалификационные качества человека к профессиональной деятельности водителя автомобиля.

1.4.1. Темперамент человека и его типы в различных ситуациях: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик.

Время:	11:20 – 11:50
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: бумага, флипчарт, один автомобиль и проектор.
Цели:	• Объяснение происхождения особенностей езды на дороге на разных уровнях из-за неизбежного влияния поведения человека в различных ситуациях и его темперамента при управлении автомобилем. • Объяснение характеров людей с типами темперамента, например холериков, сангвиников, флегматиков и меланхоликов, путем сравнения и обучения их различиям в управлении автомобилем.
Процедура проведения:	Учебный элемент реализуется тренером посредством активностей и интерактивных методов, способов демонстрации. Например, - Сначала теоретические материалы этого учебного элемента объясняются участникам с помощью проектора. - Второй шаг: пройденные материалы обсуждаются совместно с участниками, и путем проведения специального теста, участников разделяют на 4 типа темперамента, и объясняются их особенности в управлении автомобилем.
Примечания для тренера (для тренеров):	Все, что тренеру обязательно нужно знать касательно этой темы для эффективного выполнения данного учебного элемента, и на практическом занятии не забыть провести демонстрацию участникам. Тренер должен вести себя гибко.
Сопроводительные материалы:	Данный учебный элемент дополняется презентациями, тестовыми и раздаточными материалами.
Список дополнительных публикаций для чтения:	1. https://ru.wikipedia.org/wiki/ 2. https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/ 3. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 4. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme

	Учебный модуль 2: Эффективное управление трансферными услугами. Учебный элемент 2.1: Факторы риска при вождении: опасный стиль вождения, экологичный стиль вождения, этическое поведение.	Год: 2024 Стр.: 19
---	--	-------------------------------------

2. Эффективное управление трансферными услугами.

2.1. Факторы риска при вождении: небезопасный стиль вождения, экологичный стиль вождения, этическое поведение.

2.1.1. Что влияет на стиль вождения?

Время:	11:50 – 12:10
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: проектор, цветной лист, флипчарт и маркер.
Цели:	• Объяснить участникам, что человек всегда склонен к риску, независимо от его темперамента, и что склонность к риску, в зависимости от опыта и возраста, влияет на особенности вождения автомобиля. Дать широкое представление о возникновении опасных стилей вождения, негативном влиянии на формирование навыков вождения, иррациональных аспектах поведения, этических, моральных и поведенческих предпочтениях. • Обучение простому и очень эффективному способу сохранить окружающую среду, кошелек и разум с точки зрения безопасности, финансовой, психологической и экологической чистоты, что составляет основу экологичного вождения.
Процедура проведения:	Учебный элемент реализуется тренером посредством демонстрационных и интерактивных, рефлексивных и наглядных методов. Например, - Сначала теоретические материалы данного учебного элемента объясняются участникам с помощью проектора. - Второй шаг: обсуждение совместно с участниками пройденных материалов и разъяснение им специфики эко-вождения специального автомобиля по на примере одного автомобиля.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного проведения данного учебного элемента тренер должен активизировать всех участников к выполнению практических упражнений. Вот что обязательно нужно знать тренеру по этой теме. Не следует упускать из виду примеры региональных и зарубежных агентств по экологичному вождению в трансферных услугах. Тренер должен вести себя гибко и вежливо.



Учебный модуль 2: Эффективное управление трансферными услугами.
Учебный элемент 2.1: Факторы риска при вождении: опасный стиль вождения, экологичный стиль вождения, этическое поведение (*продолжение*).

Год: 2024

Стр.: 20

Сопроводительные материалы:

Данный учебный элемент дополняется презентациями, раздаточными материалами и одним автомобилем.

Ссылка: <https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing>

Список дополнительных публикаций для чтения:

1. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
2. <https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/>
3. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
4. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
5. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 2: Эффективное управление трансферными услугами. Учебный элемент 2.1: Факторы риска при вождении: опасный стиль вождения, экологичный стиль вождения, этическое поведение (<i>продолжение</i>).	Год: 2024 Стр.: 21
---	---	-------------------------------------

2.1.2. Личная гигиена водителя и санитарные нормы автомобиля.

Время:	12:10 – 12:30
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: проектор, цветной лист, флипчарт и маркер.
Цели:	• Обучение водителей процедурам проведения инструктажа по технике безопасности перед началом выполнения работ. О том, что запрещено, о содержании предметов личной гигиены водителя в чистоте и порядке. Обучение возможности причинения вреда здоровью людей при нарушении правил гигиены. • Обучение тому, что водители должны быть обеспечены средствами индивидуальной защиты в зависимости от климатических условий работы, а водители, не выполняющие требования инструкций по охране труда и правилам дорожного движения, должны нести ответственность в соответствии с действующим законодательством. • Соблюдение санитарных норм автомобиля, требований к микроклимату и воздуху в автомобиле, санитарного оборудования (вентиляция, отопление, теплоизоляция, кондиционирование воздуха и т. д.) разъяснить, что не позднее 30 минут после начала непрерывного движения в кабине автомобиля должно быть обеспечено поддержание оптимальных параметров микроклимата.
Процедура проведения:	Учебный элемент реализуется тренером посредством метода проблемного повествования, репродуктивного метода, ознакомительных и наглядных методов и способов. Например, - Сначала теоретические материалы данного учебного элемента объясняются участникам с помощью проектора. - Второй шаг: совместное обсуждение пройденных материалов с участниками.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного выполнения данного учебного элемента тренер должен обязательно помнить, что он должен знать по этой теме и что он должен продемонстрировать участникам во время практических занятий. Он должен вести себя гибко.

Сопроводительные материалы:

Список дополнительных публикаций для чтения:

Данный учебный элемент дополняется презентациями, чек-листом и раздаточными материалами.

Ссылка: <https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing>

1. Постановление Правительства Кыргызской Республики от 11 мая 2020 года № 244 Временные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Санитарно-эпидемиологические требования по недопущению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)».
2. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
3. <https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/>
4. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
5. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
6. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 2: Эффективное управление трансферными услугами. Учебный элемент 2.2: Этика встреч гостей и обеспечение трансфера.	Год: 2024 Стр.: 23
---	--	-------------------------------------

2.2. Этика встреч гостей и обеспечение трансфера.

2.2.1. Заказ услуги трансфера.

Время:	12:30 – 13:00
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: один автомобиль (для практических занятий на примере 4+1 или 6+1 местного автомобиля), лист бумаги и проектор.
Цели:	• Обучение участников видам встреч гостей и встреч с гостями при обеспечении трансфера. • При заказе услуги трансфера гость должен ознакомиться с ситуациями, связанными с перевозкой себя и своего багажа с вокзала или аэропорта в отель, а также с услугами, включенными в стоимость трансфера.
Процедура проведения:	Учебный элемент тренер реализует иллюстративно-объяснительными способами. Например, - Сначала на основе теоретических материалов данного учебного элемента с помощью проектора участникам объясняются материалы с заполнением чек-листа водителя и автомобиля. - Второй шаг: подготовка практических навыков на примере одного 4 + 1 или 6 + 1 местного автомобиля. - Третий материал обсуждается совместно с участниками.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного выполнения данного учебного элемента тренер должен обязательно помнить, что он должен знать по этой теме и что он должен продемонстрировать участникам во время практических занятий. Он должен вести себя гибко.
Сопроводительные материалы:	Данный учебный элемент дополняется презентациями, практическими занятиями на примере одного 4+1 или 6+1 местного автомобиля и раздаточными материалами (чек-лист).
Список дополнительных публикаций для чтения:	1. https://ru.wikipedia.org/wiki/ 2. https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/ 3. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 4. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 5. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 2: Эффективное управление трансферными услугами. Учебный элемент 2.3: Основные виды трансферов.	Год: 2024 Стр.: 24
---	---	-------------------------------------

2.3. Основные виды трансферов.

Время:	14:00 – 14:40
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: один автомобиль (задание по размещению туристов), лист бумаги и проектор.
Максаттар:	• Разъяснение необходимости знания водителем иностранного языка в типах трансфера при индивидуальной или групповой доставке гостей. • Обучение тому, что личная безопасность и гарантия эффективности являются наиболее важными при предоставлении трансферных услуг. • Групповой трансфер из аэропорта в отель, обучение особенностям встреч и транспортировки, а также особенностям транспортировки группы туристов на автобусе или микроавтобусе.
Процедура проведения:	Учебный элемент реализуется тренером посредством проблемного повествования и репродуктивных методов и способов. Например, - Прежде всего, данный учебный элемент предназначен обучению удобному размещению туристов в автомобиле при предоставлении трансферных услуг. - Второй шаг: обучение финансовой грамотности с учетом качества трансферных услуг и ценообразования на региональном рынке.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного проведения данного учебного элемента тренер должен активизировать всех участников к выполнению практических упражнений. Вот что обязательно нужно знать тренеру по этой теме. Не следует упускать из виду примеры продаж региональных и зарубежных учреждений, предоставляющих трансферные услуги.
Сопроводительные материалы:	Данный учебный модуль дополняется презентациями, одним автомобилем и раздаточными материалами (для выполнения задания). Ссылка: https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing
Список дополнительных публикаций для чтения:	1. https://ru.wikipedia.org/wiki/ 2. https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/ 3. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 4. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 5. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

	Учебный модуль 2: Эффективное управление трансферными услугами. Учебный элемент 2.4. Услуги транспортных компаний при организации трансфера.	Год: 2024 Стр.: 25
---	---	-------------------------------------

2.4. Услуги транспортных компаний при организации трансфера.

Время:	14:40 – 15:20
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: бумага, флипчарт и один автомобиль.
Цели:	• Провести обучение трансферным услугам и организационным особенностям специальных транспортных компаний, обслуживающих туристов. • Совместный трансфер, бизнес или VIP-размещение, транспорт с повышенным уровнем комфорта (автомобиль более высокого класса, лимузин, напитки во время путешествия, дополнительные услуги и т. д.); • Научить помогать открывать двери посетителям, доставлять их вещи, оказывать другие услуги, доносить багаж до лифта или автомобиля, вызывать такси.
Процедура проведения:	Учебный элемент реализуется тренером посредством исследовательского повествования, интерактивных и наглядных методов и способов. Например, - Прежде всего, практические материалы данного учебного элемента предназначены обучению практическим навыкам на примере одного автомобиля с 4+1 или 6+1 посадочными местами на площадке туристической фирмы. - Второй шаг: совместное обсуждение пройденных материалов с участниками.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного выполнения данного учебного элемента тренер должен обязательно помнить, что он должен знать по этой теме и что он должен продемонстрировать участникам во время практических занятий. Он должен вести себя гибко.
Сопроводительные материалы:	Данный учебный элемент будет дополнен презентациями и раздаточными материалами.
Список дополнительных публикаций для чтения:	1. https://ru.wikipedia.org/wiki/ 2. https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/ 3. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 4. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 5. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

3. Работа с отзывами туристов при предоставлении трансферных услуг.

3.1. Обсуждение важности работы с отзывами туристов, консультация по улучшению.

Время:	15:40 – 16:30
Необходимые материалы:	Для эффективной организации данного учебного элемента необходимы следующие материалы: бумага, флипчарт, один автомобиль и проектор.
Цели:	Предложив участникам отзывы туристов, выслушать их предложения на основе их размышлений, узнать, какие действия необходимо предпринять для решения неприятных ситуаций, и в случае возникновения проблемы в ходе трансфера, обучить направлениям его реализации.
Процедура проведения:	Учебный элемент тренер реализует посредством методов, способов мышления и исследовательского рассказа. Например, - Сначала задайте участникам вопросы практических упражнений по логическому мышлению, - Второй шаг: обсуждение отзывов, оставленных туристами.
Примечания для тренера (для тренеров):	Для эффективного выполнения данного учебного элемента тренер обязательно должен знать и помнить все, что связано с этой темой. Он должен вести себя цивилизованно и делать выводы, учитывая мнение и предложения каждого участника.
Сопроводительные материалы:	Данный учебный элемент будет дополнен презентациями и раздаточными материалами. Ссылка: https://drive.google.com/drive/folders/1MWF3zKr3-ToAzstS7mNYHCZONmoUiorH?usp=sharing
Список дополнительных публикаций для чтения:	1. https://ru.wikipedia.org/wiki/ 2. https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/ 3. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 4. https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme 5. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta

ПРИЛОЖЕНИЯ.**Приложение 1. Вопросы входного и выходного тестирования.**

До и после тренинга участникам будет предоставлен пре- и пост-тест, чтобы выяснить, насколько хорошо они овладели теоретическими и практическими знаниями по темам в модуле.

40% за теоретические знания и 60% за практические вопросы оцениваются в общей сложности в 100 баллов.

Усвоившим материал считается участник, набравший более 80 баллов.

Пре-тест состоит из 10 вопросов, пост-тест – также из 10 вопросов, с 3 ответами на каждый вопрос.

Пре-тест тренинга по этике и культуре водителя.**1. Что такое автоэтикет:**

- А) Это пример, идеал того, как следует вести себя в определенном обществе или ситуации.
- Б) Формы приветствия, правила вежливости и дресс-код.
- В) Манеры подразумевают такие качества, как вежливость, корректность, учтивость, деликатность.

2. Что вы понимаете под автоэтикетом:

- А) Это свод правил цивилизованного поведения водителей на дорогах.
- Б) Правила вождения автомобиля, соблюдение правил дорожного движения.
- В) Избегание конфликтов, недоразумений и недопонимания водителей на дороге.

3. Как вы думаете, какое имеет значение понятие морали:

- А) Порядочность, соблюдение правил приличия.
- Б) Это совокупность индивидуальных пониманий о морали.
- В) Культура, нормы, ценности и установки человеческого поведения.

4. Какой, по вашему мнению, должна быть этика вождения:

- А) Сострадание – главный признак духовной зрелости человека.
- Б) Уровень взаимодействия всех участников дорожного движения.
- В) Хорошее физическое развитие, выносливость и хорошая координация движений.

5. Влияет ли поведение и темперамент людей на правила вождения (холерики, сангвиники, флегматики, меланхолики):

- А) Не влияет
- Б) Я не знаю
- В) Влияет

6. Что вы понимаете под опасным стилем вождения:

- А) Управление автомобилем в состоянии алкогольного опьянения.
- Б) Превышение скорости без необходимости.
- В) Желание вовлечь других водителей в свои дорожные игры.

7. Что вы понимаете под экологичным вождением:

- А) Обеспечение безопасности водителей и отсутствие вреда окружающей среде.
- Б) Это снижение потребления электроэнергии вашим автомобилем.
- В) Это способ поведения человека, учитывающий благополучие других людей.

8. Какими, по вашему мнению, должны быть гигиена водителя и санитарные нормы автомобиля:

- А) Вы должны думать о других водителях, когда останавливаете машину.
- Б) Водители должны соблюдать все требования «Правил дорожного движения».
- В) Правила поведения человека в быту и на производстве.

9. Перечислите особенности трансферных услуг:

- А) Предварительно забронированная поездка по маршруту клиента.
- Б) Заказ услуги трансфера.
- В) Правила охраны труда всех лиц, находящихся в транспортном средстве водителя.

10. Как вы думаете, что входит в услуги, включенные в цену трансфера:

- А) Встреча в аэропорту или на вокзале и оплата парковки.
- Б) Предоставление автотранспорта с личным водителем и доставка туриста в назначенное место.
- В) Ожидание прибытия самолета или поезда и помощь с багажом.

Приложение 2. Пост-тест тренинга по этике и культуре водителя.**1. Что вы поняли под этикетом:**

- А) Это пример, идеал того, как следует вести себя в определенном обществе или ситуации.
- Б) Формы приветствия, правила вежливости и дресс-код.
- В) Манеры подразумевают такие качества, как вежливость, корректность, учтивость, деликатность.

2. Что означает автоэтикет:

- А) Это свод правил цивилизованного поведения водителей на дорогах.
- Б) Правила вождения автомобиля, соблюдение правил дорожного движения.
- В) Избегание конфликтов, недоразумений и недопонимания водителей на дороге.

3. Какое значение имеет понятие морали:

- А) Порядочность, соблюдение правил приличия.
- Б) Это совокупность индивидуальных пониманий о морали.
- В) Культура, нормы, ценности и установки человеческого поведения

4. Какой, по вашему мнению, должна быть этика вождения:

- А) Сострадание – главный признак духовной зрелости человека.
- Б) Уровень взаимодействия всех участников дорожного движения.
- В) Хорошее физическое развитие, выносливость и хорошая координация движений.

5. Влияет ли поведение и темперамент людей на правила вождения (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик):

- А) Не влияет
- Б) Я не знаю
- Б) Влияет

6. Как вы поняли, что такое опасный стиль вождения?

- А) Управление автомобилем в состоянии алкогольного опьянения.
- Б) Превышение скорости без необходимости.
- В) Желание вовлечь других водителей в свои дорожные игры.

7. Как вы поняли, что такое экологичное вождение?

- А) Обеспечение безопасности водителей и отсутствие вреда окружающей среде.
- Б) Это снижение потребления электроэнергии вашим автомобилем.
- В) Это способ поведения человека, учитывающий благополучие других людей.

8. Какими должны быть гигиена водителя и санитарные нормы автомобиля:

- А) Вы должны думать о других водителях, когда останавливаете машину.
- Б) Водители должны соблюдать все требования «Правил дорожного движения».
- В) Правила поведения человека в быту и на производстве.

9. Перечислите особенности трансферных услуг:

- А) Предварительно забронированная поездка по маршруту клиента.
- Б) Заказ услуги трансфера.
- В) Правила охраны труда всех лиц, находящихся в транспортном средстве водителя.

10. Что входит в услуги, включенные в цену трансфера:

- А) Встреча в аэропорту или на вокзале и оплата парковки.
- Б) Предоставление автотранспорта с личным водителем и гарантированная доставка туриста до назначенного места.
- В) Ожидание прибытия самолета или поезда и помощь с багажом.

	Приложение 3. Чек-лист водителя по техническому состоянию автомобиля.	Год: 2024 Стр.: 30
--	--	---

Приложение 3. Чек-лист водителя по техническому состоянию автомобиля.

№		Критерий оценки	+/-	Примечание
1	Общее техническое состояние	Год выпуска автомобиля		
		Диагностическая карта ТО		
		Состояние системы полного привода		
		Состояние отсутствия утечки жидкости		
		Неисправности других компонентов		
2	Приборы внешнего освещения	Количество, цвет, расположение		
		Правильность работы		
		Маяк / тормоз		
3	Стекло	Очки предусмотрены в дизайне транспортного средства		
		Трещины в районе дворников		
		Предметы, ограничивающие обзорность с места водителя		
		Тонировка, шторы и т.д.		
4	Звуковые сигналы	Звуковой сигнал		
		Автоматический обратный сигнал		
5	Колеса и шины	Установка разных шин на одну ось		
		Высота прожектора		
		Внешние повреждения шин (проколы, порезы и т.п.)		
		Состояние запасного колеса		
		Колесные болты (гайки)		
6	Ремень безопасности	Ремни безопасности на всех сиденьях		
		Работоспособность механизмов инерционного натяжения		
7	Механизмы блокировки	Крышки топливных баков		
8	Кабина и салон	Механизм открытия/закрытия двери		
		Система отопления кабины/салона		
		Система связи с водителем		
9	Зеркала заднего вида	Регулируемые зеркала заднего вида (Л+П)		
10	Аварийное оборудование	Огнетушитель		
		Аптечка (комплект первой помощи)		
		Знак аварийной остановки		
		Передние и задние буксирные проушины, специальный трос		
11	Документы водителя	Водительское удостоверение (соответствующее категории водителя)		
		Свидетельство о регистрации транспортного средства		
		Дорожная карта		

	Приложение 4. Этический чек-лист водителя по состоянию водителя автомобиля.	Год: 2024 Стр.: 31
--	--	---

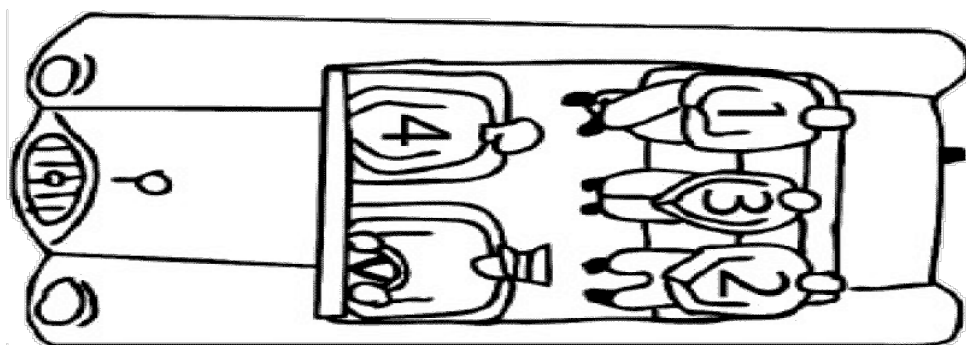
Приложение 4. Этический чек-лист водителя по состоянию водителя автомобиля.

№		Критерий оценки	+/-	Примечание
1	Автоэтикет <i>(«соблюдение правил дорожного движения» общественной жизни).</i>	Воздержание от инициирования конфликтов Недопущение недоразумений в дорожном движении Соблюдение правил вежливости Сохранение собственного достоинства, имиджа и уверенного поведения в любой ситуации.		
2	Достижение успеха и знание мотива	Отличное владение техниками управления Безупречная машина и идеальная обстановка Люди реально оценивают свои возможности и ошибки на дороге И не перекладывают свою ответственность на других Избегание неудач и агрессивного поведения Уровень пригодности человека к профессиональной деятельности Оценка потребности и заинтересованности в поездке		
3	Этические принципы вождения и безопасность дорожного движения.	Моральная и этическая подготовленность водителя Соблюдение норм вежливости, порядочности, деликатности, пунктуальности, добросовестности и благородства Ответственность водителя за безопасность дорожного движения Не забывать, что здоровье и жизнь участников дорожного движения – это главное Не совершать внезапных маневров Не забывать, что культура вождения автомобиля полностью зависит от культуры человека Водителю всегда следует помнить о принципе бумеранга Внимание к соблюдению правил дорожного движения Помнить, что чрезмерная раздражительность, плохое настроение или агрессивный стиль вождения являются источником многих неприятных ситуаций на дороге		
4	Влияние темперамента человека на его поведение в различных ситуациях и на вождение автомобиля	Следует помнить, что темперамент человека неизбежно влияет на его поведение в различных ситуациях и на вождение автомобиля Холерик Сангвиник Флегматик Меланхолик		
5	Факторы риска при вождении автомобиля	Избегать опасного стиля вождения Помнить об экологичном стиле вождения Помнить об этичном поведении Оценка состояния личной гигиены водителя Учет санитарных норм автомобиля		
6	Этика встреч гостей и обеспечения трансфера	Помнить о получении заказа на трансфер Помнить об основных видах трансфера Помнить, какие правила существуют при получении бизнес-трансфера или VIP-трансфера		

Приложение 5. Задание. Размещение пассажиров в легковых автомобилях.

При посадке пассажиров в легковые автомобили **водитель несет ответственность за их безопасность и комфорт**. Тогда, по вашему мнению, кого и как вы можете разместить от 1 до 4 (в 4 + 1 местном легковом автомобиле).

- 1- Сидение _____
- 2- Сидение _____
- 3- Сидение _____
- 4- Сидение _____



	Приложение 6. Список литературы.	Год: 2024 Стр.: 33
--	---	---

Приложение 6. Список литературы.

1. Утвержден постановлением правительства Кыргызской Республики от 4 августа 1999 года №421. Правила дорожного движения. <http://cbd.minjust.gov.kg>
2. Об утверждении актов в области общественного здравоохранения (В редакции постановлений Правительства КР от 27 марта 2017 года № 177, 20 июня 2018 года № 293) В целях реализации статьи 22-1 Закона Кыргызской Республики "Об общественном здравоохранении" Правительство Кыргызской Республики
3. Постановление Правительства Кыргызской Республики от 11 мая 2020 года № 244 Временные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Санитарно-эпидемиологические требования по недопущению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)».
4. С выходом настоящих Правил утрачивают силу «Санитарные правила по гигиене труда водителей автомобилей» № 4233-86 от 30.12.88 г.
5. Санитарные правила по гигиене труда водителей автомобилей.
С выходом настоящих Правил утрачивают силу «Санитарные правила по гигиене труда водителей автомобилей» № 4233-86 от 30.12.88 г.
6. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание в туризме: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / О. Я. Осипова. — 6-е изд., перераб. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с. — (Сер. Бакалавриат).
7. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
8. <https://www.palladaran.ru/stati/usluga-transfera-v-gostinice-cto-eto-takoe/>
9. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
10. <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/1888-transfer-v-gostinitse-cto-eto-takoe-kratkoe-opredelenie-v-turizme>
11. https://kiwitaxi.ru/partner/serviceterms_ta



п/ п	ФИО (полное, без сокращений)	Пол/ возраст	Род занятий / Должность	Название компании / ИП/туристич еской сети или объединени я	Адрес проживания (область/ район/ село/ город	Контакты (Вотсап/э- почта)	Подпись

	Приложение 8. Опросник для оценки эффективности и качества мероприятия.	Жылы: 2024 г. Бети: 35
--	--	---

Приложение 8. Опросник для оценки эффективности и качества. *(Раздается участникам после проведения каждого этапа обучающих/консультационных сессий)*

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА

Название консультации:

Дата проведения:

Место проведения:

Информация об участнике:

Возраст: ☐ 18-19 ☐ 20-24 ☐ 25-29 ☐ 30 и старше

Пол: ☐ мужской ☐ женский

Пожалуйста, оцените нижеследующие аспекты проведенного мероприятия по шкале от 1 до 5, где 1 – низшая оценка, а 5 - высшая:

- | | |
|---|-------|
| 1. Оправдание Ваших ожиданий от мероприятия. | _____ |
| 2. Важность и релевантность тем мероприятий. | _____ |
| 3. Знания и профессионализм тренера(ов). | _____ |
| 4. Объем полученных Вами новых знаний. | _____ |
| 5. Сможете ли Вы применять полученные знания на практике? | _____ |
| 6. Организация мероприятия (уведомления, повестка, логистика и т.д.). | _____ |
| 7. Эффективность использованных приемов/методов обучения. | _____ |
| 8. Использование интерактивных методов обучения. | _____ |

Чт о Вам понравилось больше всего?

Чт о Вам понравилось менее всего?

Какие знания, полученные на данном мероприятии, Вы планируете применять на практике?

Какое обучение и как скоро Вы хотели бы пройти в дальнейшем?

Порекомендовали бы Вы своим коллегам данное мероприятие?

Ваши пожелания и рекомендации:

Благодарим за ответы!

Сведения, отраженные Вами в анкете, будут использованы только для анализа и повышения качества проводимых мероприятий

Приложение 9. Форма оценки эффективности и качества мероприятия. (Сост. авляет ся т ренером после проведения опросника
оценки эффект ивност и и качест ва т ренинга)

Результаты оценки эффективности и качества мероприятия

Название мероприятия:

Дата проведения:

Место проведения:

Всего участников:

из них мужчин ____ женщин ____

всего по возрасту ☐ 18-24 ____ ☐ 25-39 ____ ☐ 40 и старше ____

ЛОВЗ Мужчин ____ Женщин ____

		Количество вопросов в оценочном листе								Средняя оценка ответов
		Оценка								
		1-вопрос	2-вопрос	3-вопрос	4-вопрос	5-вопрос	6-вопрос	7-вопрос	8-вопрос	
Количество ответивших	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4,2
	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5,0
	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4,3
	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5,0
	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4,3
	6	5	5	5	5	5	5	4	4	5,0
	7	5	5	5	5	5	5	4	4	5,0
	8	5	5	5	5	5	5	4	4	5,0
	9	5	4	4	5	5	5	4	4	4,7
	10	4	5	4	5	5	4	4	3	4,5
	11	4	4	5	5	5	5	4	3	4,7
	12	3	4	5	5	5	5	4	4	4,5
	13	4	4	4	5	5	4	2	4	4,3
	14	5	5	5	5	5	5	1	4	5,0
	15	5	5	5	5	5	5	4	4	5,0
Средний балл		4,47	4,5	4,6	4,9	5,0	4,7	3,7	3,9	4,7

ВОПРОСЫ:

1. Оправдание Ваших ожиданий от мероприятия
2. Важность и релевантность тем мероприятий
3. Знания и профессионализм тренера(ов)
4. Объем полученных Вами новых знаний
5. Сможете ли Вы применять полученные знания на практике?
6. Организация мероприятия (уведомления, повестка, логистика и т.д)
7. Эффективность использованных приемов/методов обучения
8. Использование интерактивных методов обучения.

Приложение 10. Описательный отчет о проведении обучающего/консультационного мероприятия. (Составляется консультантом по завершению каждого этапа обучения/консультации)

ОПИСАТЕЛЬНЫЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ ОБУЧАЮЩЕГО/КОНСУЛЬТАЦИОННОГО МЕРОПРИЯТИЯ

Наименование компонента Проекта	
Дата проведения:	
Место проведения:	
Классификация мероприятия (консультация, тренинг, семинар, обучающий тур, круглый стол и т.д)	
Тема консультационного/обучающего мероприятия	
Организатор обучающего/консультационного мероприятия	
ФИО тренера/эксперта/консультанта	

1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ МЕРОПРИЯТИЯ:

При необходимости добавить дополнительные графы- проставить организатору

ВСЕГО		Сотрудники предприятия /организации		Руководитель предприятия/организации		Индивидуальные предприниматели		Поставщик услуг для предприятия (гид, перевозчик, магазин)		другие	
М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__	ЛОВЗ__

ВСЕГО, чел		18-19 лет		20-24 лет		25-29 лет		30 и старше	
М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. ИНФОРМАЦИЯ О СОДЕРЖАНИИ МЕРОПРИЯТИЯ

2.1 Какую информацию получили участники в результате обучающего/консультационного мероприятия?

2.2 На обучении/консультации применялись следующие виды интерактивных методов обучения:

2.3 Какие поставленные на обучении/консультации проблемы вызвали наибольший интерес?

2.4 Какие идеи и предложения высказали участники в ходе обучения/консультации и после него?

2.5 Какие препятствия были выявлены в процессе организации и проведения обучения/консультации?

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕРОПРИЯТИЯ.

3.1. Анализ тестовых листов (пре-пост тестов)

(описать результаты пре-пост тестов в разрезе участников)

3.2. Оценка обучения/консультации и рекомендации по методике проведения

(Описать как оценили аспекты проведенного мероприятия участники мероприятия: оправдались ли ожидания, важность и релевантность тем мероприятий, объем полученных новых знаний, применимость полученных знаний на практике, организационный уровень мероприятия, эффективность использованных приемов/методов обучения/консультации, использование интерактивных методов обучения/консультации и т.д)

3.3. Результаты оценки эффективности и качества мероприятия



*Проект ПРООН «Содействие торговле», финансируемый
Правительством Финляндии*



ФОТО С ОБУЧАЮЩЕГО/КОНСУЛЬТАЦИОННОГО МЕРОПРИЯТИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Программа обучения/консультации.
2. Список участников.
3. Результаты оценки эффективности и качества мероприятия.