

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2022 14:13:30
Уникальный программный идентификатор:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

политехнический колледж

Предметная (цикловая) комиссия экономики и управления, сервиса и туризма



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОП.05 Сервисология

Наименование специальности 43.02.10 Туризм

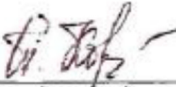
Квалификация выпускника специалист по туризму

Форма обучения очная

Рабочая программа составлена на основе ФГОС СПО и учебного плана МГТУ по специальности 43.02.10 Туризм.

Составитель рабочей программы:

преподаватель высшей категории



(подпись)

С.П.Ковальшина

И.О. Фамилия

Рабочая программа утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики и управления, сервиса и туризма

Председатель предметной (цикловой) комиссии

«25» 05 2022 г.



(подпись)

С.К.Шишова

И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по учебно-методической работе

«25» 05 2022 г.



(подпись)

Ф.А. Топольян

И.О. Фамилия

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	18
6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРОГРАММУ	20

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 СЕРВИСОЛОГИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.05 Сервисология (далее – программа) является частью образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина ОП.05 Сервисология входит состав вариативной части профессионального цикла

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- У1- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- У2- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;
- У3- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;
- У4- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- У5- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов.

знать:

- 31- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;
- 32- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»);
- 33- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- 34- основы теории организации обслуживания;
- 35- классификации услуг и их характеристику;
- 36- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человек
- 37- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности;
- 38- структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов;
- 39- методы и способы удовлетворения потребностей в сфере услуг.

1.4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В ходе изучения дисциплины студент должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.5 Оформлять турпакет(турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

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.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.2 Формировать туристский продукт.

ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

1.5. Количество часов на освоение программы:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 156 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 104 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 44 часа;

консультации – 8 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 СЕРВИСОЛОГИЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов (всего)	V семестр	VI семестр
Максимальная учебная нагрузка	156	75	81
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	1046	50	54
в том числе			
теоретические занятия (Л)	74	36	38
практические занятия (ПЗ)	30	14	16
консультации	4	4	
Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (всего)	44	21	23
Консультации	8	4	4
Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет в V семестре; экзамен – VI семестре			
Общая трудоемкость	156	75	81

2.2. Тематический план дисциплины ОП.05 Сервисология

№ п/п	Шифр и № занятия	Наименование тем	Макс. учебная нагрузка на студента, час.	Количество часов		
				Теоретические занятия	Практические занятия	Самостоятельн. работа обучающихся
V семестр						
1.	Л1	Введение. Место дисциплины в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы. Цели и задачи предмета		2		
2.	Л2	Тема 1: Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей. Понятие и сущность сервисологии. Сервисная деятельность. Сервис как инструмент маркетинга.	3	2		1
3.	Л3	Тема 2: Теория потребностей. Классификация потребностей человека.	3	2		1
4.	Л4	Классификация потребностей человека.	3	2		1
5.	Л5	Мотивация потребителей.	3	2		1
6.	Л6	Мотивация потребителей.	3	2		1
7.	Л7	Эволюция потребностей.	3	2		1
8-9.	ПЗ1	Установление основных видов потребностей и товаров.	3		2	1
10.	ПЗ2	Сервисология как наука о человеке, его потребностях.	3		2	1
11.	Л8	Тема 3. Модель поведения потребителя. Принципы исследования потребителя. Процесс восприятия.	3	2		1
12.	Л9	Методы исследования потребителей.	3	2		1
13.	Л10	Классификация туристских мотиваций.	3	2		1
14.	Л11	Классификация туристских мотиваций.	3	2		1
15.	ПЗ3	Организация исследования: оценка	3		2	1

		посещаемости студентами аудиторных занятий				
16.	ПЗ4	Сервисная инфраструктура общества.	3		2	1
17.	Л12	Тема 4. Факторы потребительского поведения. Классификация факторов.	3	2		1
18.	Л13	Характеристика факторов.	3	2		1
19.	Л14	Характеристика факторов.	3	2		1
20.	ПЗ5	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.	3		2	1
21.	Л15	Тема 5. Сервис как способ удовлетворения потребностей. Формы и стили обслуживания клиентов в туризме.	3	2		1
22.	Л16	Принципы организации сервиса.	3	2		1
23.	Л17	Процесс разработки услуги.	3	2		1
24.	Л18	Формы и методы контроля за качеством обслуживания в туризме.	2	2		
25.	ПЗ6	Качество обслуживания туристов и способы его регулирования	2		2	
Итого:			71	36	14	21
VI семестр						
26.	Л19	Тема 6: Особенности функционирования сферы услуг. Сущность и роль сервисной деятельности	3	2		1
27.	Л20	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	3	2		1
28.	Л21	Особенности функционирования сферы услуг	3	2		1
29.	Л22	Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	3	2		1
30.	Л23	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	3	2		1
31.	Л24	Тактика обслуживания клиента	3	2		1
32.	Л25	Ключевые этапы процесса продаж	3	2		1
33.	Л26	Проблемы качества и безопасности в практике	3	2		1

		современного сервиса				
34.	Л27	Качество сервисных услуг	3	2		1
35.	Л28	Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	3	2		1
36.	Л29	Культура сервиса	3	2		1
37.	Л30	Контактная зона	3	2		1
38.	Л31	Качество обслуживания и сервис	3	2		1
39.	Л32	Основы теории обслуживания на предприятиях общественного туризма	3	2		1
40.	Л33	Процесс обслуживания потребителя	3	2		1
41.	Л34	Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса и туризма	3	2		1
42.	Л35	Профессиональная деятельность в сфере туризма	3	2		1
43.	Л36	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	3	2		1
44.	Л37	Модели поведения потребителя	3	2		1
46-47	П37	Общественное производство и человеческие потребности	5		4	1
48-49	П38	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	5		4	1
50-51	П39	Потребности человека и их обслуживание	5		4	1
52.	П310	Решение кейсов, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей».	2		2	
53.	П311	Модели принятия потребительских решений	2		2	
Итого:			77	38	16	23
Всего:			148	74	30	44

2.3. Содержание учебной дисциплины ОП.05 Сервисология

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды формируемых компетенций, осваиваемых знаний и умений
Тема 1: Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей.	Содержание учебного материала Место дисциплины в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы. Понятие и сущность сервисологии. Сервисная деятельность. Сервис как инструмент маркетинга	5	У1-У5;31-39 ОК01-ОК-9 ПК 1.1;ПК1.2
	Теоретические занятия		
	1. Введение. Место дисциплины в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы. Цели и задачи предмета.	2	
	2. Понятие и сущность сервисологии. Сервисная деятельность. Сервис как инструмент маркетинга.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Темы докладов: Место сервисологии в системе современного научного знания. Методики изучения потребностей человека. Эмоциональная и волевая сфера личности	1	
Тема 2: Теория потребностей.	Содержание учебного материала Классификация потребностей человека. Мотивация потребителей. Эволюция потребностей.	21	У1-У5;31-39 ОК01-ОК-9 ПК 1.1;ПК1.2 ПК.2.1, ПК.3.4
	Теоретические занятия		
	1. Классификация потребностей человека.	4	
	2. Мотивация потребителей	4	
	3. Эволюция потребностей.	2	
	Практические занятия		
	1. Установление основных видов потребностей и товаров	2	
2. Сервисология как наука о человеке, его потребностях	2		

	Самостоятельная работа обучающихся Темы докладов: Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Процесс принятия потребительских решений Реферат: Диалектика сервиса. Сервис как деятельности. Сервис как услуга Исследование социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов	7	
Тема 3: Модель поведения потребителя.	Содержание учебного материала Принципы исследования потребителя. Процесс восприятия. Методы исследования потребителей. Классификация туристских мотиваций	18	У1-У5;31-39 ОК01-ОК-9 ПК 1.1;ПК1.2 ПК.2.1,ПК.3.4 ПК.3.2
	Теоретические занятия		
	1. Принципы исследования потребителя. Процесс восприятия.	2	
	2. Методы исследования потребителей.	2	
	3. Классификация туристских мотиваций.	4	
	Практические занятия		
	1. Организация исследования: оценка посещаемости студентами аудиторных занятий.	2	
	2. Сервисная инфраструктура общества.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Темы докладов: Особенности взаимодействия потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента Рефераты: Психологические механизмы, лежащие в основе потребительских предпочтений. Пути и средства совершенствования управления обслуживающей деятельностью	6	
Тема 4: Факторы потребительского поведения.	Содержание учебного материала Классификация факторов. Характеристика факторов.	12	У1-У5;31-39 ОК01-ОК-9 ПК 1.1;ПК1.2 ПК.2.1,ПК.3.4 ПК.3.2
	Теоретические занятия		
	1. Классификация факторов.	2	

	2. Характеристика факторов.	4	
	Практические занятия		
	1. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Темы докладов: Сервис как система индивидуального обслуживания. Социально-психологические критерии типологии потребительских групп Социоприродная целостность человека как основа индивидуального обслуживания. Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента.	4	
Тема 5: Сервис как способ удовлетворения потребностей.	Содержание учебного материала Формы и стили обслуживания клиентов в туризме. Принципы организации сервиса. Процесс разработки услуги. Формы и методы контроля за качеством обслуживания в туризме	11	У1-У5;31-39 ОК01-ОК-9 ПК 1.1;ПК1.2 ПК.2.1,ПК.3.4 ПК.3.2
	Теоретические занятия		
	1. Формы и стили обслуживания клиентов в туризме.	2	
	2. Принципы организации сервиса.	2	
	3. Процесс разработки услуги.	2	
	4. Формы и методы контроля за качеством обслуживания в туризме		
	Практические занятия		
	1. Качество обслуживания туристов и способы его регулирования.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Рефераты: Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Теоретический анализ сервисной деятельности.	3	
	Консультации	4	
VI семестр			
Тема 6: Особенности функционирования сферы услуг.	Содержание учебного материала Место дисциплины в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы. Понятие и сущность сервисологии. Сервисная деятельность. Сервис как инструмент маркетинга	77	У1-У5;31-39 ОК01-ОК-9 ПК 1.1;ПК1.2 ПК.2.1,ПК.3.4

			ПК.3.2, ПК.4.1
	Теоретические занятия		
	1. Сущность и роль сервисной деятельности.	2	
	2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.	2	
	3. Особенности функционирования сферы услуг	2	
	4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	2	
	5. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	2	
	6. Тактика обслуживания клиента	2	
	7. Ключевые этапы процесса продаж	2	
	8. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	2	
	9. Качество сервисных услуг	2	
	10. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	2	
	11. Культура сервиса	2	
	12. Контактная зона	2	
	13. Качество обслуживания и сервис	2	
	14. Основы теории обслуживания на предприятиях общественного туризма	2	
	15. Процесс обслуживания потребителя	2	
	16. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса и туризма	2	
	17. Профессиональная деятельность в сфере туризма	2	
	18. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	2	
	19. Модели поведения потребителя	2	
	Практические занятия		

	1.Общественное производство и человеческие потребности	2	
	2.Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	2	
	3.Потребности человека и их обслуживание	2	
	4.Решение кейсов, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей».	2	
	5.Модели принятия потребительских решений	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Темы докладов: Сервисная деятельность как составная часть экономики. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Проблемы современного сервиса	1	
	Консультации	4	
Промежуточная аттестация	дифференцированный зачет в V семестре; экзамен – VI семестре		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 СЕРВИСОЛОГИЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины ОП.05 Сервисология требует наличия тренингового кабинета делопроизводства и оргтехники.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-методический материал, необходимый для изучения дисциплины.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор;
- интерактивная доска;
- принтер, сканер, модем.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: учебник / Н. А. Восколович. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 207 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81792.html>

2. Замедлина, Е.А. Экономика отрасли: туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Замедлина, О.Н. Козырева. -М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 204 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/917757>

3. Лисевич, А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалая. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 68 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44182.html>

Дополнительная литература:

1. Таранова, И. В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник / И. В. Таранова, А. В. Трухачев. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. - 296 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>

2. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Дж.Р. Уокер. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 735 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>

Интернет - ресурсы:

1. www.servicology.ru,
2. <http://www.rbc.ru>,
3. <http://www.marketologi.ru>,
4. <http://romir.ru>,
5. <http://www.frontdesk.ru>,
6. www.elibrary.ru

3.3. Примерные темы курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен(а).

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.05 СЕРВИСОЛОГИЯ**

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
31- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении практических работ, тестировании, самостоятельной работы, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.
32- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»);		
33- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;		
34- основы теории организации обслуживания;		
35- классификации услуг и их характеристику;		
36- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человек		
37- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности;		
38- структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов;		

39- методы и способы удовлетворения потребностей в сфере услуг.	задачи или не справляется с ними самостоятельно.	
У1- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; оценка «удовлетворительно»	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении практических работ, тестировании, самостоятельной работы, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.
У2- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;		
У3- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;		
У4- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;		

<p>У5- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов.</p>	<p>выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач; оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
--	---	--

5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Адаптация рабочей программы дисциплины ОП.05 Сервисология проводится при реализации адаптивной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

Оборудование учебного кабинета профессиональных дисциплин для обучающихся с различными видами ограничения здоровья

Оснащение кабинета профессиональных дисциплин в соответствии с п. 3.1. должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха, должен быть оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видеувеличителей для удаленного просмотра, использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ не визуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижными регулируемым партами с источником питания.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

Информационное и методическое обеспечение обучающихся

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам, указанным в п. 3.2. рабочей программы, должен быть представлен в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Для лиц с нарушениями зрения (не менее одного вида):

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (не менее одного вида):

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройство аутистического спектра, нарушение психического развития) (не менее одного вида):

- использование текста с иллюстрациями;
- мультимедийные материалы.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Применяемые при реализации рабочей программы дисциплины ОП.08 Экономика отрасли: туризм формы и методы контроля проводятся с учетом ограничения здоровья обучающихся.

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений в состоянии здоровья.

6. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ**Дополнения и изменения в рабочей программе****за _____ / _____ учебный год**В рабочую программу ОП.05 Сервисологияпо специальности 43.02.10 Туризм

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____ В.В. Доронина
(подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики и управления, сервиса и туризма

« _____ » _____ 20 ____ г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии _____ С.К. Шишхова
(подпись)