

Аннотация

Учебной дисциплины ОП.05 Сервисология программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина ОП.05 Сервисология учебного плана специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм

Учебная дисциплина ОП.05 Сервисология является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Дисциплина ОП.05 Сервисология входит в перечень курсов вариативной части общепрофессиональных дисциплин профессионального учебного цикла.

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.

Общая трудоемкость учебной дисциплины (при очной форме обучения)

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

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 104 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 44 часа;

консультации – 8 часов.

Основные разделы и темы учебной дисциплины:

Тема 1: Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей.

Тема 2: Теория потребностей.

Тема 3. Модель поведения потребителя.

Тема 4. Факторы потребительского поведения.

Тема 5. Сервис как способ удовлетворения потребностей.

Тема 6: Особенности функционирования сферы услуг.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей образовательной программы и овладение общими и профессиональными компетенциями (ОК):

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.

Вид промежуточной аттестации при очной форме обучения: дифференцированный зачет в 5-ом семестре, экзамен в 6-ом семестре.