Бюджетное учреждение среднего профессионального образования

Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

«Нижневартовский социально-гуманитарный колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля 08 «Организация сервисной деятельности»

для специальности 100401 Туризм

Номер группы: 411 Т

|  |  |
| --- | --- |
| Принято педагогическим советом  Председатель педагогического совета  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. П. Коробова  Протокол № \_\_\_\_  От «\_\_\_\_» сентября 2014 года | Утверждено советом колледжа  Председатель совета колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. П. Коробова  Протокол № \_\_\_\_  От «\_\_\_\_» сентября 2014 года |
|  |  |

г.Нижневартовск

Рабочая программа профессионального модуля 08 «Организация сервисной деятельности» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 100401 Туризм.

Разработчики:

Поляков Н.И., преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Чиканцева Д.Н., преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рассмотрено и одобрено методической комиссией (кафедрой) менеджмента

Руководитель методической комиссии (кафедры)

Гаврилова И.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» сентября 2014 года

**Эксперты:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия), подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место работы) (занимаемая должность) ( инициалы, фамилия), подпись

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | стр.  4 |
| **2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | 7 |
| **3. СТРУКТУРА и ПРИМЕРНОЕ содержание профессионального модуля** | 8 |
| **4 условия реализации ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | 16 |
| **5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)** | 19 |

**1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ»**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее - рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 100401 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.08 **«**Организация сервисной деятельности» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК. 8.1. Формировать туристический продукт

ПК. 8.2. Продвигать туристический продукт

ПК. 8.3. Организовывать обслуживание потребителей туристических услуг

ПК. 8.4. Обеспечивать безопасность клиентов

ПК. 8.5. Организовывать страховое обслуживание клиентов

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (профессиональная переподготовка и курсы повышения квалификации), а также для профессиональной подготовки по очной / заочной формам по специальности СПО 100401 «Туризм» и профессиональной подготовке специалистов в области гостиничного сервиса и туризма при наличии среднего (полного) образования, а также администраторов и педагогов – организаторов.

**1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**уметь:**

- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;

- работать с информационными и справочными материалами;

- использовать каталоги и ценовые предложения;

- работать с агентскими договорами;

- работать с заявками на бронирование туруслуг;

- уметь различать уровни туристического продукта;

- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;

- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникшие проблемы;

- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языке;

- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;

- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;

- работать с заявками на бронирование туруслуг;

- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;

- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;

- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;

- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языке;

- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;

- составлять пакеты страховых услуг;

- использовать правила страхования гражданской ответственности;

- применение алгоритма работы при наступлении страхового случая.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

всего – 627 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 555 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 370 часов, из них самостоятельной работы обучающегося – 185 часов;

производственная практика – 72 часа.

**1.4. Распределение часов и форм промежуточной аттестации по семестрам**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Курс** | **Семестр** | **ПМ, МДК, практика** | **Максимальная учебная нагрузка** | **Самостоятельная работа** | **Обязательная учебная нагрузка** | **В том числе** | | | **Формы промежуточной аттестации** |
| **Теор. обучение** | **Лаб. и пр.занятия** | **Курс проект** |
| **4** | **7-8** | **МДК.08.01** | **267** | **89** | **178** | **77** | **101** | **-** |  |
| **4** | **7-8** | **МДК.08.02** | **96** | **32** | **64** | **26** | **38** |  |  |
| **4** | **7-8** | **МДК.08.03** | **96** | **32** | **64** | **26** | **38** |  |  |
| **4** | **7-8** | **МДК.08.04** | **96** | **32** | **64** | **54** | **10** |  |  |
| **4** | **8** | **ПП.08.01** | **72** |  | **72** |  |  | **-** |  |
| **Итого** | | **ПМ.08** | **627** | **185** | **442** | **183** | **187** | **-** | **экзамен квалификационный** |

# **2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 8.1. | Формировать туристический продукт |
| П ПК 8.2. | Пр Подвигать туристический продукт |
| ПК 8.3. | Организовывать обслуживание потребителей туристических услуг |
| ПК 8.4. | Обеспечивать безопасность клиентов |
| ПК 8.5. | Организовывать страховое обслуживание клиентов |
| 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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 |
| ОК 10. | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) |

**3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**3.1. Тематический план профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов** | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | | | | | **Практика** | |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | | | **Самостоятельная работа обучающегося** | | **Учебная,**  часов | **Производствен-ная (по профилю специальности),**  часов |
| **Всего,**  часов | **в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,**  часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**  часов | **Всего,**  часов | **в т.ч., курсовая работа (проект),**  часов |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
|  | **МДК. 08.01.**  Сервисная деятельность в туризме | **267** | **178** | **101** | - | **89** | - | **-** | **-** |
|  | **МДК. 08.02.**  Организация обслуживания потребителей туристских услуг | **96** | **64** | **38** |  | **32** |  |  |  |
|  | **МДК. 08.03.**  Обеспечение безопасности клиентов | **96** | **64** | **38** |  | **32** |  |  |  |
|  | **МДК. 08.04.**  Организация страхового обслуживания клиентов | **96** | **64** | **10** |  | **32** |  |  |  |
|  | **ПП.08.01.**  Организация сервисной деятельности | **72** | **-** | **-** | - | **-** | - | **-** | **72** |
|  | **Всего:** | **627** | **370** | **187** | **-** | **185** | **-** | **-** | **72** |

# **3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | | | | | | | | | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | | **2** | | | | | | | | | **3** | **4** |
| **Раздел ПМ** | |  | | | | | | | | |  |  |
| **МДК 1. Сервисная деятельность в туризме** | |  | | | | | | | | |  |  |
| **Раздел 1. Введение в дисциплину** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | Теоретические основы сервисной деятельности | | | | | | | | 3 | 2 |
| 2. | Цели, задачи дисциплины | | | | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | Семинарское занятие №1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. | | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 2. История развития и особенности**  **сервиса в России и за рубежом** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | | | | Предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг | | | | | 2 | 2 |
| 2. | | | | Возникновение и развитие сервиса в России | | | | | 2 | 2 |
| 3. | | | | Современный рынок услуг в России и за рубежом: особенности и перспективы развития | | | | | 2 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | Семинарское занятие №2. Принципы и задачи современного сервиса. | | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 3. Сервисная деятельность и потребности человека** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | | | | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | | | | | 6 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | | | | | Семинарское занятие №3. Покупательский риск в сфере услуг | | | 8 | 2 |
| **Раздел 4. Рынок услуг и его особенности** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | Сервисная деятельность как составная часть экономики | | | | | | | | 1 | 2 |
| 2. | Услуга в сервисной деятельности | | | | | | | | 1 | 2 |
| 3. | Маркетинг в сфере услуг | | | | | | | | 2 | 2 |
| 4. | Процесс разработки новой услуги | | | | | | | | 2 | 2 |
| 1. | **Практические занятия** | | | | | | | |  |  |
| Семинарское занятие №4. Рынок услуг и его особенности. | | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 5. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | Нормативные документы по обслуживанию населения | | | | | | | | 3 | 2 |
| 2. | Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности | | | | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | Семинарское занятие №5. Качество сервисных услуг и его показатели. | | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 6. Организационные аспекты сервис-**  **ной деятельности** | | **Содержание** | | | | | | | | | **6** |  |
| 1. | | | | Особенности организации и функционирования сервисных предприятий | | | | | 2 | 2 |
| 2. | | | | Производственный менеджмент сервисного предприятия | | | | | 2 | 2 |
| 3. | | | | Потребители услуг: характеристика и особенности поведения | | | | | 1 | 2 |
| 4 | | | | Организация обслуживания потребителей услуг | | | | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | Семинарское занятие №6. Основные подходы к осуществлению сервиса. | | | | | | | | 4 | 2 |
| 2 | Семинарское занятие №7. Виды сервиса по содержанию работ. | | | | | | | | 4 | 2 |
| **Раздел 7. Качество услуг** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | | | | Модели качества услуг и обслуживания потребителей | | | | | 3 | 2 |
| 2. | | | | Управление качеством услуг | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | Семинарское занятие №8. Принципы гарантийного облуживания. Функции гарантии. | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 8. Культура сервиса** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | Культурно-этические основы сервисной деятельности | | | | | | | | 3 | 2 |
| 2. | Культура общения работников сервисных предприятий | | | | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1 | Семинарское занятие №9. Международный этикет. | | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 9. Психологические аспекты сервисной деятельности** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | Психологические основы сервисного взаимодействия | | | | | | | | 3 | 2 |
| 2. | Разрешение конфликтных ситуаций при обслуживании | | | | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | Семинарское занятие №10. Сегментирование рынка услуг. | | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 10. Эстетика сервиса** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | | | | Эстетика сервисных предприятий | | | | | 3 | 2 |
| 2. | | | | Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | Семинарское занятие №11. Интерьер предприятий сервиса. | | | | | | | | 8 | 2 |
| **Раздел 11. Реклама в сервисной деятельности** | | **Содержание** | | | | | | | | | 6 |  |
| 1. | | | | Реклама сервисных услуг | | | | | 3 | 2 |
| 2. | | | | Сервисная деятельность рекламных организаций | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | | | Семинарское занятие №12. Маркетинговая среда предприятия сервиса. | | | | | 6 | 2 |
| 2. | | | | Семинарское занятие №13. Фирменный сервис и его преимущества. | | | | | 7 | 2 |
| **Раздел 12. Сервисная деятельность в туризме** | | **Содержание** | | | | | | | | | 11 |  |
| 1. | | | | Основы сервисного обслуживания туристов | | | | | 4 | 2 |
| 2. | | | | Тенденции развития мирового, российского, регионального рынка туристских сервисных услуг | | | | | 4 | 2 |
| 3. | | | | Сервисные услуги средств размещения в России и за рубежом | | | | | 3 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | | | Семинарское занятие №14. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Эволюция понятия товар. | | | | | 8 | 2 |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела** | | | | | | | | | | | 89 |  |
| **Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы**  1**.** Анимация и развлечение: сходство и отличие.  2**.** Аттракции и их место в системе сервисных услуг.  3**.** В чем состоит преимущество анимационного сервиса?  4.Гостиничные услуги и их стандартизация.  5. История гостиничного сервиса в мире.  6. История становления и развития экскурсионной деятельности.  7. Перспективы развития анимационного сервиса в гостиничном хозяйстве.  8. Санитарно-гигиенические требования к организации питания туристов.  9. Классификация средств размещения гостиничного типа.  10. Международные гостиничные цепи.  11. Национальные особенности питания туристов.  12. Влияние анимационного сервиса на экономическую эффективность туристского бизнеса.  13. Новое положение о системе классификации гостиниц и средств р размещения в России.  14. Основные виды сервисной деятельности.  15. Основные гостиничные службы.  16. Особенности мирового гостиничного хозяйства.  17. Особенности производства гостиничных услуг.  18. Охарактеризуйте услугу питания «шведский стол». В чем ее преимущества?  19.Перспективы развития анимационного сервиса в России.  20.Сервисная услуга и ее виды.  21. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве.  22. Система стандартизации гостиничных услуг.  23. Системы классификации гостиниц в современной системе гостеприимства.  24. Тур: общая характеристика.  25.Туристские услуги: специфика становления и развития.  26. Элементы анимации в организации экскурсий. | | | | | | | | | | | 3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  3  9  8 |  |
| **Раздел ПМ** |  | | | | | | | | | |  |  |
| **МДК 2. Организация обслуживания потребителей туристских услуг** |  | | | | | | | | | |  |  |
| **Раздел 1.** *Введение. Теоретические аспекты сферы услуг* | **Содержание** | | | | | | | | | | **4** |  |
| 1. | | Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. | | | | | | | | 2 | 2 |
| 2. | | Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. | | | | | | | | 2 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | *Тенденции формирования рынка услуг: мировой и отечественный опыт* | | | | | | | | 6 | 2 |
| **Раздел 2.** *Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя* | **Содержание** | | | | | | | | | | **4** |  |
| 1. | | | | | Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг. | | | | | 1 | 2 |
| 2. | | | | | Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. | | | | | 1 | 2 |
| 3. | | | | | Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства. | | | | | 2 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | *Процесс оказания услуг и его место в удовлетворении потребностей потребителя индустрии туризма и гостеприимства* | | | | | | | | 6 | 2 |
| **Раздел 3.** *Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах* | **Содержание** | | | | | | | | | | **4** |  |
| 1. | | | | | Потребности и удовлетворение потребностей. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт. | | | | | 1 | 2 |
| 2. | | | | | Стадии развития потребностей. Факторы формирования и развития потребностей. | | | | | 1 | 2 |
| 3. | | | | | Удовлетворение потребностей индивида в услугах. | | | | | 1 | 2 |
| 4. | | | | | Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию. | | | | | 1 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | | | | | | *Современные формы обслуживания потребителей туристской индустрии* | | | 6 | 2 |
| **Раздел 4.** *Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ* | **Содержание** | | | | | | | | | | **4** |  |
| 1. | | Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства. | | | | | | | | 4 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | *Формирование пакета нормативно-правовых документов для предприятий туризма и индустрии гостеприимства* | | | | | | | |  | 2 |
| **Раздел 5.** *Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии* | **Содержание** | | | | | | | | | | 4 |  |
| 1. | | Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание. | | | | | | | | 4 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | *Повышение качества услуг и увеличение сбытовой политики на предприятиях туризма и гостеприимства* | | | | | | | | 6 | 2 |
| **Раздел 6.** *Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований* | **Содержание** | | | | | | | | | | **6** |  |
| 1. | | | | | Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. | | | | | 2 | 2 |
| 2. | | | | | Организация маркетинговых исследований. | | | | | 2 | 2 |
| 3. | | | | | Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований. | | | | | 2 | 2 |
| **Практические занятия** | | | | | | | | | |  |  |
| 1. | | | | | *Маркетинговые исследования рынка услуг* | | | | | 8 | 2 |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела** | | | | | | | | | 32 | | |  |
| **Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы**   1. Потребители предприятий туризма и гостеприимства и их потребности. 2. Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии. 3. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. 4. Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя. 5. Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства. 6. Мотивация потенциальных потребителей турпродукта. 7. Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса. 8. Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства. 9. Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии. 10. Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах. 11. Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах. 12. Организация обслуживания потребителей в музеях. 13. Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения. 14. Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения. 15. Организация питания и обслуживание туристов в дестинации. 16. Организация обслуживания потребителей питанием в транспортных турах. 17. Организация обслуживания бизнес-туристов. 18. Способы увеличения объемов продаж на предприятиях туризма. 19. Сбытовая политика в индустрии гостеприимства. 20. Виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства. 21. Технология личной продажи турпродукта. 22. Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма. 23. Исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах турагентств г.Нижневартовск 24. Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии. 25. Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии туризма. | | | | | | | | | 2  2  2  2  2  2  2  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1 | | |  |
| **Раздел ПМ** |  | | | | | | | | | 26-теор.  38-практ.  32-сам. р. | |  |
| **МДК 08.03. Обеспечение безопасности клиентов** |  | | | | | | | | |  | |  |
| **Раздел 1. *Правила туристского обслуживания*** | **Содержание** | | | | | | | | | **8** | |  |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  | |  |
| 1. | | Требования и положения «Правил туристского обслуживания» . | | | | | | | 2 | | 3 |
|  | 2. | | Основополагающие государственные стандарты в области туризма. Составление базы данных | | | | | | | 6 | | 3 |
| ***Раздел 2.Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг*** | **Содержание** | | | | | | | | | **10** | |  |
| **Практические занятия** | | | | | | | | |  | |  |
| 1. | | Соотнесение прав и свобод граждан в федеральных законах РФ « О безопасности» и «Об основах, туристской деятельности в Российской Федерации». | | | | | | | 2 | | 3 |
| 2. | | Составление договора с клиентом | | | | | | | 2 | | 3 |
| 3 | | Составление общих требований безопасности на основании ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги..Общие требования»Закона РФ «О безопасности» | | | | | | | 2 | | 3 |
|  | 4 | | Составление таблицы Право потребителя на качественную и безопасную услугу по видам услуг. | | | | | | | 2 | | 3 |
|  | 5 | | Составление таблицы Общая характеристика обеспечения личной безопасности туристов | | | | | | | 2 | | 3 |
| **Раздел 3. *Модель обеспечения качества туристских услуг*** | **Содержание** | | | | | | | | | **4** | |  |
|  | | | | **Практическое занятие** | | | | |  | |  |
|  | | | | Анализ функционирования системы качества в туристкой фирме | | | | | 4 | | 3 |
| **Раздел *4 Безопасность гостиниц*** |  | | | | **Содержание** | | | | | **6** | |  |
|  | | | | **Практическое занятие** | | | | |  | |  |
| 1 | | | | Анализ системы безопасности современной гостиницы | | | | | 4 | | 3 |
| 2. | | | | Анализ работы службы безопасности в отелях | | | | | 2 | | 3 |
| **Самостоятельная работа** | | | | | | | | | **18** | |  |
| 1 | | | | | | Самостоятельная работа № 1-6 Государственные стандарты в сфере туризма | | | 6 | |  |
| 2 | | | | | | Самостоятельная работа № 7-12 Закон РФ « О безопасности» | | | 6 | |  |
| 3 | | | | | | Самостоятельная работа № 13-18 Закон РФ «Об основах, туристской деятельности в Российской Федерации». | | | 6 | |  |
| **Раздел 5 *Безопасность туризма как главнейшее его условие*** |  | | | | | Содержание | | | | **34** | |  |
| 1 | | | | | Основные аспекты безопасности международного туризма | | | | 2 | | 2 |
| 3 | | | | | Меры безопасности международного туризма | | | | 2 | | 2 |
| 4 | | | | | Правила поведения в зарубежной поездке | | | | 2 | | 2 |
| 5 | | | | | Общие правила поведения в экстремальных ситуациях | | | | 4 | | 2 |
| 6 | | | | | Факторы, влияющие на туриста во время отдыха | | | | 2 | | 2 |
| 7 | | | | | Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране | | | | 2 | | 2 |
| 8 | | | | | Страны риска для посещения | | | | 4 | | 2 |
| 9 | | | | | Организация безопасности туристов на турфирме | | | | 4 | | 2 |
| 10 | | | | | Контроль за выполнением требований безопасности | | | | 2 | | 2 |
|  | | | | | **Практические занятия** | | | |  | |  |
| 1 | | | | | Разработка памятки по действиям туриста в экстремальных ситуациях | | | | 2 | | 3 |
| 2 | | | | | Разработка правил поведения для туриста в международной поездке | | | | 2 | | 3 |
| 3 | | | | | Разработка мер безопасности в туризме в соответствии международным опытом и рисками в местах назначения. | | | | 2 | | 3 |
| 4 | | | | | Разработка памятки туристу(информационного листка к туристкой путевке) | | | | 2 | | 3 |
| 5 | | | | | Разработка общих требований к туристским услугам, требований безопасности услуг для жизни, здоровья туристов | | | | 2 | | 3 |
|  |  | | | | | **Самостоятельная работа** | | | | **14** | |  |
|  |  | | | | | Самостоятельная работа № 19-24 Международное правовое регулирование туризма | | | | 6 | |  |
|  |  | | | | | Самостоятельная работа № 25-30 Особенности климатогеографических условий зарубежных стран | | | | 6 | |  |
|  |  | | | | | Самостоятельная работа № 31-36 Специализированные организации по туризму | | | | 2 | |  |
| **Раздел 6. *Страхование в туризме*** |  | | | | | **Содержание** | | | | **2** | |  |
| 1 | | | | | Общие вопросы страхования в сфере туризма, как один из аспектов безопасности туристов | | | | 2 | |  |
| **Раздел ПМ** |  | | | | |  | | | |  | |  |
| **МДК 08.04. Организация страхового обслуживания клиентов** |  | | | | |  | | | | 54-теория , 10-практ. занят | |  |
| **Раздел 1.Введение.** |  | | | | | **Содержание** | | | | **1** | |  |
| 1 | | | | | Цели, задачи учебной дисциплины. Место в профессиональном модуле. | | | | 1 | | 2 |
| **Раздел 2 Страхование в туризме. Основные понятия.** |  | | | | | **Содержание** | | | | **21** | |  |
| 1 | | | | | История страхования | | | | 2 | | 2 |
| 2 | | | | | Правовая основа страхования в туризме | | | | 4 | | 2 |
| 3 | | | | | Страховые услуги в туризме | | | | 2 | | 2 |
| 4 | | | | | Понятие, функции и экономическая сущность страхования в туризме | | | | 4 | | 2 |
| 5 | | | | | Необходимость страхования в туризме | | | | 4 | | 2 |
| 6 | | | | | Общие вопросы страхования в сфере туризма | | | | 3 | | 2 |
|  | | | | | **Практические занятия** | | | |  | |  |
| 1 | | | | | Соотнесение нормативно-правовой базы с вопросами страхования в сфере туризма. | | | | 2 | | 3 |
|  | | | | | **Самостоятельная работа** | | | | **8** | |  |
| 1 | | | | | Самостоятельная работа № 1-2 Основные этапы развития страхования в туризме | | | | 2 | |  |
| 2 | | | | | Самостоятельная работа № 3-4 Страховые риски в туризме. Классификация | | | | 2 | |  |
| 3 | | | | | Самостоятельная работа № 5-6 Рейтинг стран-лидеров горнолыжного туризма | | | | 2 | |  |
| 4 | | | | | Самостоятельная работа №7-10 Анализ объемов страховых рисков в туризме за 2013 год | | | | 4 | |  |
| **Раздел 3. Содержание страхования в туризме.** |  | | | | | **Содержание** | | | | **34** | |  |
| 1 | | | | | Содержание страхования в туризме. Виды страхования | | | | 2 | | 2 |
| 2 | | | | | Необходимость страхования в туризме. | | | | 4 | | 2 |
| 3 | | | | | Проблемы страхования в туризме | | | | 2 | | 2 |
| 4 | | | | | Формы страхования в туризме. Порядок оформления турстраховки. Рекомендации по выбору страховой фирмы. | | | | 4 | | 2 |
| 5 | | | | | Специфические виды и схемы страхования туристов | | | | 2 | | 2 |
| 6 | | | | | Индивидуальная программа страхования туристов | | | | 2 | | 2 |
| 7 | | | | | Действия в непредвиденной ситуации. Основные случаи выплата страховки. | | | | 2 | | 2 |
| 8 | | | | | Примеры страховых рисков в туризме. | | | | 2 | | 2 |
| 9 | | | | | Виды страховых случаев в туризме | | | | 2 | | 2 |
| 10 | | | | | Как поступать при наступлении страхового случая в туризме. | | | | 2 | | 2 |
| 11 | | | | | Особенности страхования. | | | | 2 | | 2 |
| 12 | | | | | Страхование в международном туризме. | | | | 2 | | 2 |
|  | | | | | **Практические занятия** | | | |  | |  |
| 1 | | | | | Разработка алгоритма действий при наступлении страхового случая в туризме | | | | 2 | | 3 |
| 2 | | | | | Соотнесение форм и видов страхования в туризме | | | | 2 | | 3 |
| 3 | | | | | Составление таблицы страховых случаев в туризме | | | | 1 | | 3 |
| 4 | | | | | Составление таблицы обязательного и добровольного страхования в туризме | | | | 1 | | 3 |
|  | | | | | **Самостоятельная работа** | | | | **22** | |  |
| 1 | | | | | Самостоятельная работа №11-14 Доля рынка РОСНО по отношению к другим страховым компаниям | | | | 4 | |  |
| 2 | | | | | Самостоятельная работа №15-18 Современные проблемы и перспективы развития страхования рисков в туризме | | | | 4 | |  |
| 3 | | | | | Самостоятельная работа №19-22 организация страхования рисков в туризме | | | | 4 | |  |
| 4 | | | | | Самостоятельная работа №23-26 Страхование туристов от несчастного случая | | | | 4 | |  |
| 5 | | | | | Самостоятельная работа №27-30 Страхование гражданской ответственности в туризме | | | | 4 | |  |
| 6 | | | | | Самостоятельная работа №31-32 Страхование риска отмены поездки | | | | 2 | |  |
| **Раздел 4. Организация работы с клиентом** |  | | | | | **Содержание** | | | | **4** | |  |
| 1 | | | | | Работа с клиентом. Знакомство и выяснение обстановки. | | | | 2 | | 2 |
|  | | | | | **Практические занятия** | | | |  | |  |
| 1 | | | | | Заключение договора страхования с клиентом | | | | 2 | | 3 |
| **Раздел 5 Туристский спрос страховой сервис** |  | | | | | **Содержание** | | | | **4** | |  |
| 1 | | | | | Задачи рекламы страховых услуг | | | | 2 | | 2 |
| 2 | | | | | Рекламная деятельность страховых компаний | | | | 1 | | 2 |
| 3 | | | | | Особенности страховой рекламы в туризме | | | | 1 | | 2 |

# **4. условия реализации ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

− рабочее место преподавателя;

− посадочные места по количеству обучающихся;

− комплект учебных наглядных пособий;

− нормативно-правовые документы.

Технические средства обучения:

− классная или интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

# **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах,- Альфа-М Издательский Дом, 2011, ПРОФИль.
2. Брашнов Д. Г.Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2011, ПРОФИль.
3. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. Магистр Издательство, 2011.

**Дополнительные источники:**

1. Официальный сайт телевизионного журнала путешествий и телекомпаний «Планета 5 звезд» <http://www.tvplaneta.ru/>
2. Российский Союз Туриндустрии. - <http://www.rostourunion.ru/>
3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии. - <http://www.ratanews.ru/>
4. Туристический бизнес для профессионалов <http://tourbus.ru/>
5. Журнал «Парад отелей» <http://paradeofhotels.ru/>
6. Все про гостиницы, отели. <http://www.new-hotel.ru/>
7. http://www.turizm.ru/
8. Федеральный закон №132 «Об основах туристской деятельности в РФ» редакция от 30.07.2010 г.
9. Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.10.1994)(действующая редакция от 04.10.2010)
10. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ) <http://www.russiatourism.ru/>

# **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебные занятия проводятся в форме лекции, практических занятий. Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация сервисной деятельности» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Производственная практика должна проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

# При прохождении практики студентам проводятся индивидуальные и групповые консультации.

Предшествовать изучению данного профессионального модуля должно изучение следующих учебных дисциплин и профессиональных модулей:

география туризма, организация туристской индустрии, предоставление турагентских услуг, предоставление услуг по сопровождению туристов.

В учебном процессе используются интерактивные технологии обучения студентов, такие как технология портфолио, тренинги, кейс-технология, деловые и имитационные игры и др. Традиционные учебные занятии максимально активизируют познавательную деятельность студентов. Для этого проводятся лекции – парадоксы, проблемные лекции и семинары, круглые столы и др. В учебном процессе используются компьютерные презентации учебного материала, проводится контроль знаний студентов с использованием электронных вариантов тестов.

# **4.4. Используемые образовательные технологии**

Методы, используемые в технологии, удовлетворяют современным образовательным целям и направлены на формирование общих компетенций, в т.ч:

- *метод создания условий для свободы выбора в учебном процессе****,***в частности, в случае отработки пропусков, студент может на выбор, написать реферат от руки, выполнить домашнюю контрольную, лабораторно-практическую работу, защитить проект или создать кейс по пропущенной теме. В качестве творческого задания может составить на выбор терминологический тест, кроссворд и т.п.

- *метод - опережающая самостоятельная работа,* предполагает выполнение упражнений, докладов, рефератов, работу с раздаточным материалом, что отражено в системе разного рода творческих заданий, включая домашние самостоятельные работы.

***-*** *метод побуждение к рефлексии* формирует способности к самоанализу учебной и профессиональной деятельности, умения студента к выявлению собственных затруднений и ошибок. Метод применяется в системе уроков практикумов, предполагающих работу в парах и группах, что по определению способствует формированию специальной и технологической, а также рефлексивной и коммуникативной компетенций. Поскольку организация деятельности по само-и взаимоконтролю предполагает, как минимум, необходимость взглянуть на собственный способ действия со стороны.

- *метод обучения профессиональным умениям и навыкам* путем «погружения» в профессиональную деятельность, реализуется в частности через постановку проблемных вопросов, в контрольных материалах в соответствии с «точками контроля», которые являются показателем способности студента к переносу знаний в измененную ситуацию, стало быть, являются доказательством наличия или отсутствия продуктивного мышления. В рамках названного метода применяются разновидности проблемного: ситуативный, микропреподавание, дидактические игры, сущность которых заключается в вызывании интереса при рассмотрении какой-либо ситуации, заставляет анализировать, выделяя в проблеме известные и неизвестные факты, выдвигать предположения по решению проблемы и проверке правильности этих предположений.

# **4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

# Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное педагогическое образование, ученую степень, наличие квалификационной категории, опыт профессиональной деятельности по специальности, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: инженерно**-**педагогический состав - дипломированные специалисты - преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Деловой иностранный язык», «Здания и инженерные системы гостиниц», «Управленческая психология», «Безопасность жизнедеятельности».

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения. Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменатор, либо экзаменационная комиссия.

В состав экзаменационной комиссии могут входить представители гостиниц и преподаватели профессиональных модулей.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК. 8.1. Формировать туристический продукт | Демонстрация навыков работы с запросами клиентов, в том числе и иностранных, с информационными и справочными материалами. | Беседа. Наблюдение.  Защита практических занятий |
| ПК. 8.2. Продвигать туристический продукт | Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникшие проблемы | Беседа. Наблюдение. |
| ПК. 8.3. Организовывать обслуживание потребителей туристических услуг | Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания | Беседа. Наблюдение.  Защита практических занятий. |
| ПК. 8.4. Обеспечивать безопасность клиентов | Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях | Беседа. Наблюдение.  Защита практических занятий. |
| ПК. 8.5. Организовывать страховое обслуживание клиентов | Применение алгоритма работы при наступлении страхового случая | Беседа. Наблюдение.  Защита практических занятий. |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к будущей профессии. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| OK 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования;  демонстрация эффективности и качества выполнения  профессиональных задач. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| ОК 3. Принимать решения встандартных и нестандартныхситуациях и нести за нихответственность | Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | Беседа.  Защиты практических занятий. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. | Беседа.  Защиты практических занятий. |

**Аннотация рабочей программы**

профессионального модуля 08 «Организация сервисной деятельности»

для специальности 100401 Туризм

Рабочая программа профессионального модуля профессионального модуля 08 «Организация сервисной деятельности» разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 100401 Туризм и с учетом примерной программы профессионального модуля, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного автономного учреждения Федерального института развития образования (ФГАУ ФИРО), заключение Экспертного совета № \_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_г.

Включает в себя: паспорт рабочей программы (область применения рабочей программы, цели и задачи профессионального модуля (ПМ) – требования к результатам освоения ПМ); структуру и примерное содержание ПМ (тематический план, содержание обучения по ПМ); условия реализации ПМ (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационное обеспечение обучения, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы, периодических профессиональных изданий, общие требования к организации образовательного процесса, кадровое обеспечение образовательного процесса, требования к квалификации педагогических кадров); контроль и оценку результатов освоения профессионального модуля.

Максимальная учебная нагрузка (всего часов) - 555, в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка - 370 часов, самостоятельная работа – 185 часов.

Вид промежуточной аттестации – квалификационный экзамен.

Наименование разделов профессионального модуля:

|  |
| --- |
| 1. Введение в дисциплину 2. История развития и особенности сервиса в России и за рубежом 3. Сервисная деятельность и потребности человека 4. Рынок услуг и его особенности 5. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности 6. Организационные аспекты сервисной деятельности 7. Качество услуг 8. Культура сервиса 9. Психологические аспекты сервисной деятельности 10. Эстетика сервиса 11. Реклама в сервисной деятельности 12. Сервисная деятельность в туризме |