

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АНО СПО «Колледж ВУиТ»



И.А. Поленова

29 августа 2018 г.



Рабочая программа дисциплины

«ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ: ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПРОФЕССИОНАЛА»

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

квалификация выпускника – менеджер

Тольятти

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общий гуманитарный социально-экономический цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Уметь:	анализ ситуации, планирование деятельности, планирование ресурсов, осуществление текущего контроля деятельности, оценка результатов деятельности, поиск информации, извлечение и первичная обработка информации, обработка информации, работа в команде (группе), устная коммуникация (монолог), восприятие содержания информации в процессе устной коммуникации, письменная коммуникация.
Знать:	сущность и социальную значимость своей будущей профессии; оценки социальной значимости своей будущей профессии; типичные и особенные требования работодателя к работнику (в соответствии с будущей профессией).

В процессе изучения дисциплины у обучающихся формируются компетенции, включающие в себя способность:

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося — 47 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося — 34 часа;
- самостоятельная работа обучающегося — 13 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	47
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
практические занятия	
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	13
Итоговая аттестация в форме контрольной работы	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Раздел 1. Введение в дисциплину		
Тема 1. Цели и задачи изучения дисциплины	Содержание учебного материала	
	Содержание дисциплины и организация учебного процесса. Понятие услуги. Услуги: деловые (профессиональные), институциональные; исполнитель услуг, клиенты, модели предложения, потребитель, провайдер, производитель	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Этапы развития услуг в России	1
Тема 2. Определение потребительской среды в сфере услуг	Содержание учебного материала	
	Клиенты и их потребности. Физиологические потребности. Потребности в защищенности. Социальные потребности.	4
	Самостоятельная работа обучающихся. Потребность в уважении. Потребность в самореализации.	2
Тема 3. Система предоставления услуг	Содержание учебного материала	
	Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Интерактивный маркетинг. Внутренний маркетинг.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение поведения потребителей и процесса принятия ими решения	2
Раздел 2. Специфика услуг как товара		
Тема 1. Характеристики услуг	Содержание учебного материала	
	Эволюция понятия «товар». Отсутствие владения. Неотделимость от источника. Непостоянство качества услуг. Несохранимость или недолговечность Временной горизонт, внутри которого услуга предоставляет выгоды.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщений с презентацией	2
Тема 2. Факторы, влияющие на покупательское поведение	Содержание учебного материала	
	Внешнее и внутренние влияние. Культура. Референтные группы. Класс. Социальный статус. Статистические характеристики. Внутренние влияние. Эмоции. Мотив. Выгода. Здоровье. Престиж. Комфорт. Желание. Восприятие.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Определение потребительской среды в сфере услуг	2

Раздел 3. Контактная зона		
Тема 1. Общение с потребителем услуги	Содержание учебного материала	
	Невербальное, вербальное общение. Пространство контакта. Варианты совмещения.	4
Тема 2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем	Содержание учебного материала	
	Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Метод поточной линии.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Метод самообслуживания. Метод индивидуального подхода.	2
Тема 3. Жалобы потребителей	Содержание учебного материала	
	Общие положения. Степень доступности. Доверие. Понимание проблем клиента. Надежность. Безопасность. Компетенция персонала. Уровень коммуникации. Скорость реакции сотрудников. Вежливость персонала. Осязаемые характеристики.	4
Тема 4. Качество обслуживания.	Содержание учебного материала	
	Общие положения. Степень доступности. Доверие. Надежность. Безопасность. Компетенция персонала. Уровень коммуникации. Скорость реакции сотрудников. Вежливость персонала. Осязаемые характеристики.	4
	Самостоятельная работа: Понимание проблем клиента: исследование ключевых точек	2
ВСЕГО:		47

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета междисциплинарных курсов.

Оборудование учебного кабинета:

Рабочее место преподавателя: стол, стул и компьютер; 12 двухместные ученические столы, стулья на 24 посадочных мест, учебная доска, открытый двухстворчатый шкаф.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1 Основная литература

1. Голуб Г. Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общие компетенции профессионала: Учебные материалы. - Самара: ЦПО,2011

2. Красникова Е.А.Этика и психология профессиональной деятельности: учебник для СПО. -М.: Форум: ИНФРА,2007. -223с.

3. Формирование общих компетенций, обучающихся по программам довузовского профессионального образования: методические рекомендации. Самара: ЦПО,2011.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Байденко В.И., Оскарссон Б.Базовые навыки (ключевые компетенции) как интегрирующий фактор образовательного процесса. В сб: Профессиональное образование и личность специалиста. -М,2012.

2. Безюлева Г.В.,Черкунова М.А.Развитие коммуникативных качеств учащихся: методическое пособие.-М.:Интеллект-Центр,2014.

3. Шмелева Н.Б. Введение в профессию "Социальная работа": учеб. / Н. Б. Шмелева. - М.: Дашков и К°, 2015.

4. Богаченко В. М. Бухгалтерский учет: учебник для СПО рек. МО - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 480 с.

5. Самохвалова Ю.Н. Бухгалтерский учет. Практикум: учеб. Пособие для СПО рек. МО / - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. - 236 с

6. Богаченко В. М. Бухгалтерский учет для менеджеров: учебник для СПО. рек. МО. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 367 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	объясняет сущность деятельности в рамках своей будущей профессии \ специальности, - воспроизводит оценки социальной значимости своей будущей профессии \ специальности и объясняет основания для этих оценок, - называет не менее трех возможностей горизонтальной и вертикальной карьеры в рамках будущей профессии \ специальности	- Наблюдение и оценка непосредственного руководителя при прохождении производственной практики; - экспертная оценка портфолио работ и документов;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- Правильный выбор способов решения профессиональных задач; - Рациональная организация собственной деятельности во время выполнения самостоятельной и практической работы, при работе над решением ситуационных задач, прохождение производственной практики;	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- проводить диагностику ситуации; - определять адекватные варианты решения возникающих проблем; - выявлять возможные риски; - обосновывать принятие решения;	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-извлекает информацию по одному основанию из одного или нескольких источников, содержащих избыточную в отношении задачи информационного поиска информацию -систематизирует информа-	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.

	цию в рамках заданной простой структуры	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	участвует в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу - взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.