|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  **«Ульяновский техникум питания и торговли»** | | |
| Наименование документа Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ  Специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006 (п.п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 8.4, 8.5) | Редакция № 1  Изменение № 0 | Лист 1-15 |
| Экз. № |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**2024 г.**

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111).

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании МК  УГПС 43.00.00 Сервис и туризм  Председатель МК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Абрамова  Протокол № 1 от «26» августа 2024 г. | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УР УТПиТ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Ю. Бесова  «26» августа 2024 г. |

Авторы (разработчики): Еграшкина Татьяна Николаевна - преподаватель высшей квалификационной категории.

Преподаватель – Костерина А.С.

Рецензент: Директор туристического агентства «UMATRAVEL» М.М. Подгорнова

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |  |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02,   
ОК 04-05, ОК 09

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09 | У1- проводить поиск в различных поисковых системах;  У2 - использовать различные виды учебных изданий;  У3 - применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;  У4 - описывать методы мониторинга рынка услуг;  У5 - воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг. | Зн1 - истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,  Зн2 - классификаций услуг и сервиса;  Зн 3 - методов мониторинга рынка услуг;  Зн4 - правил обслуживания потребителей услуг. |

**Таблица перечень общих компетенций, актуализируемых ФГОС СПО**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОК** | **Формулировка**  **компетенции** | **код** | **Знания, умения** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |  | **Умения:** |
| У1 01.01. | распознавать задачу и/или проблему  в профессиональном и/или социальном контексте. |
| У2 01.02. | анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. |
| У3 01.03. | определять этапы решения задачи. |
| У401.04. | выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. |
| У5 01.05. | составлять план действия |
| У6 01.06. | определять необходимые ресурсы |
| У7 01.07. | владеть актуальными методами работы  в профессиональной и смежных сферах |
| У8 01.08. | реализовывать составленный план |
| У9 01.09. | оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
|  | **Знания:** |
| З1 01.02. | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить |
| З2 01.03. | основные источники информации  и ресурсы для решения задач и проблем  в профессиональном и/или социальном контексте |
| З3 01.04. | алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях |
| З4 01.05. | методы работы в профессиональной и смежных сферах |
| З5 01.06. | структуру плана для решения задач |
| З6 01.07. | порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации,  информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. |  | **Умения:** |
| У1 02.01. | определять задачи для поиска информации |
| У2 02.02. | определять необходимые источники информации |
| У3 02.03. | планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию |
| У4 02.04. | выделять наиболее значимое в перечне информации |
| У5 02.05. | оценивать практическую значимость результатов поиска |
| У6 02.06. | оформлять результаты поиска, |
| У7 02.07. | применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач |
| У8 02.08. | использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач |
|  | **Знания:** |
| З1 02.01. | номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности |
| З2 02.02. | приемы структурирования информации |
| З3 02.03. | формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации |
| З4 02.04. | порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |  | **Умения:** |
| У1 04.01. | организовывать работу коллектива  и команды. |
| У2 04.02. | взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. |
|  | **Знания:** |
| З1 04.01. | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. |
| З2 04.02. | основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. |  | **Умения:** |
| У105.01. | грамотно излагать свои мысли  и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
|  | **Знания:** |
| З1 05.01. | особенности социального и культурного контекста; |
| З2 05.02. | правила оформления документов  и построения устных сообщений |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |  | **Умения:** |
| У109.01. | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы. |
| У209.02. | участвовать в диалогах на знакомые общие  и профессиональные темы. |
| У3 09.03. | строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. |
| У409.04. | кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые). |
| У509.05. | писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. |
|  | **Знания:** |
| З109.01. | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. |
| З209.02. | основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). |
| З309.03. | лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. |
| З409.04. | особенности произношения. |
| З509.05. | правила чтения текстов профессиональной направленности. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Инвариантные целевые ориентиры программы воспитания** | |
| **ЦО** | **Целевые ориентиры** |
| **ЦОГВ** | **Гражданское воспитание** |
| ЦОГВ.1. | Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе. |
| **ЦОПВ** | **Патриотическое воспитание** |
| ЦОПВ.3. | Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам |
| **ЦОДНВ** | **Духовно-нравственное воспитание** |
| ЦОДНВ.1. | Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения. |
| ЦОДНВ.2. | Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан |
| **ЦОЭВ** | **Эстетическое воспитание** |
| ЦОЭВ.1. | Выражающий понимание ценности отечественного и мирового искусства, российского и мирового художественного наследия. |
| ЦОЭВ.3. | Проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве. |
| **ЦОПТВ** | **Профессионально-трудовое воспитание** |
| ЦОПТВ.2. | Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности. |
| ЦОПТВ.5. | Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества. |
| **ЦОЦНП** | **Ценности научного познания** |
| ЦОЦНП.5. | Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |

**\*** *инвариантные целевые ориентиры программы воспитания*

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | 64 |
| в т. ч: | |
| теоретическое обучение | 32 |
| практические занятия | 32 |
| **Промежуточная аттестация** | экзамен |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.** | **Коды компетенций  и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы** |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |
| **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности** | | **28/16** |  |
| **Тема 1.1. Основы**  **теории услуг** | **Содержание учебного материала** | **16** | ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09  *\*ЦОГВ.1*  *\*ЦОПВ.3*  *\*ЦОДНВ.2.* |
| Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. | 1 |
| Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. | 1 |
| Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.  *\*Групповое обсуждение сообщений, выражающих свою российскую гражданскую принадлежность.* | 1 |
| Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.  *\*Групповое обсуждение докладов по теме «Историческое и культурное наследие своего и других народов России, их традиции, праздники.* | 1 |
| **Тематика практических занятий** | **8** |
| **ПЗ № 1** Составление перечня производственных туристических услуг в соответствии со стандартом ГОСТ 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения» | 1  1 |
| **ПЗ № 2** Составление перечня распределительных туристических услуг в соответствии со стандартом ГОСТ 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения» | 1  1 |
| **ПЗ № 3** Составление перечня потребительских туристических услуг в соответствии со стандартом ГОСТ 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения» | 1  1 |
| **ПЗ № 4** Составление перечня общественных туристических услуг в соответствии со стандартом ГОСТ 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения»  *\*Проявление уважения к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России.* | 1  1 |
| **Тема 1.2. Сущность системы сервиса** | **Содержание учебного материала** | **12** | ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09  *\*ЦОПТВ.2.* |
| Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. | 1  1 |
| Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.  *\*Групповое обсуждение выступлений по теме «Значение трудовой и профессиональной деятельности для семьи, для местности в которой живешь»* | 1  1 |
| **Тематика практических занятий** | **8** |
| **ПЗ № 5** Оформление и представление презентации по теме «Виды сервисной деятельности (технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный)» | 1  1 |
| **ПЗ № 6**Составление информационной папки для гостей. | 1  1 |
| **ПЗ № 7** Разработка инструкции для персонала при предоставлении комплиментов гостям. | 1  1 |
| **ПЗ № 8**Составление алгоритма предоставления дополнительных сервисных услуг. | 1  1 |
| **Раздел 2. Организация сервисной деятельности** | | **36/16** |  |
| **Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания**  **потребителей. Качество сервисных**  **услуг** | **Содержание учебного материала** | **20** |  |
| Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. | 1 |  |
| Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. | 1 |
| Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.  Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.  Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д. | 1 |  |
| Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. | 1 |
| Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.  *\*Групповое обсуждение докладов по теме «Традиционные духовно-нравственные ценности, культура народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.* | 1  1 | *\*ЦОДВН.1* |
| Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями  услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.  *\*Понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве.* | 1  1 | *\*ЦОЭВ.3* |
| Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.  Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. | 1 |  |
| Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). | 1 | ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09  *\*ЦОЦНВ.5* |
| Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели  применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. | 1 |
| **Тематика практических занятий** | **8** |
| **ПЗ № 9** Разработка алгоритма обслуживания потребителей (в стационарных условиях, в бесконтактной зоне и контактной зоне). | 1  1 |
| **ПЗ № 10**Составление **профессионального портрета работника сферы сервиса**  *\*Построение профессиограммы. Современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.* | 1  1 |
| **ПЗ № 11** Составление проекта договора для оказания услуг потребителю. | 1  1 |
| **ПЗ № 12** Решение ситуационных задач на определение принадлежности гостиничного предприятия к определенной модели международной гостиничной цепи. | 1  1 |
| **Тема 2.2. Осуществление услуг** | **Содержание учебного материала** | **16** | ОК 01-02,  ОК 04-05,  ОК 09  *\*ЦОПТВ.5.*  *\*ЦОЭВ.1* |
| Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. | 1  1 |
| Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. | 1 |
| Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. | 1  1 |
| Комплекс услуг. Дополнительные услуги.  *\** *Шкала мнений по теме «Освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учетом жизненных планов, потребностей семьи, государства и общества»* | 1  1 |
| **Тематика практических занятий** |  |
| **ПЗ № 13** Построение диаграммы на основе анализа популярности выбора услуг за последние 3 года в РФ **(**Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги). | 1  1 |
| **ПЗ № 14** Разработка анкеты для опроса респондентов для определения качества предоставления сервисных услуг. | 1  1 |
| **ПЗ № 15** Составление информационного листа для потребителей при самодеятельном туризме.  *\*Ценности отечественного и мирового искусства, российского и мирового художественного наследия.* | 1  1 |
| **ПЗ № 16** Составление сравнительной таблицы по теме «Дополнительные услуги в гостиницах разных категорий» | 1  1 |
| **Промежуточная аттестация - экзамен** | | **6** |  |
| **Всего:** | | **64** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля имеется учебный кабинет** «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»,

**Оборудование учебного кабинета**:

* Электронная доска
* Проектор
* ноутбук
* рабочее место преподавателя,
* посадочные места по количеству обучающихся
* шкаф для дидактических материалов
* Комплект учебно-наглядных пособий

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы   
для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476975
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470587
4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>
5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .
6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:  знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,  знание классификаций услуг и сервиса;  знание методов мониторинга рынка услуг;  знание правил обслуживания потребителей услуг. | Описание методов мониторинга рынка услуг;  правил обслуживание потребителей. | Текущий контроль:  - тестирование;  - устный опрос;  -оценка подготовленных  обучающимися сообщений,  докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  Экспертная оценка выполнения практических заданий. |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины  умение описывать методы мониторинга рынка услуг;  умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг;  умение поиска и применения правовых документов. | Описание методов мониторинга рынка услуг;  Воспроизведение правил обслуживание потребителей;  Подбор нормативно-правовых документов |

**Инвариантные целевые ориентиры программы воспитания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО** | **Формы, методы формирования** | **Тип оценочных мероприятия** | |
| **ЦОГВ. Гражданское воспитание** |  |  | |
| **ЦОГВ.1.**  Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе. | Групповое обсуждение сообщений, выражающих свою российскую гражданскую принадлежность. | Экспертное оценивание знаний своей гражданской принадлежности | |
| **ЦОПВ Патриотическое воспитание** | | | |
| **ЦОПВ.3**  Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам | Групповое обсуждение докладов по теме «Историческое и культурное наследие своего и других народов России, их традиции, праздники». | | Экспертное оценивание знаний по истории и традициям народов России |
| **ЦОДНВ Духовно-нравственное воспитание** | | | |
| **ЦОДНВ.1**  Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения. | Групповое обсуждение докладов по теме «Традиционные духовно-нравственные ценности, культура народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения». | | Экспертное оценивание понимания духовно-нравственных ценностей народов России |
| **ЦОДНВ.2.**  Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан | Проявление уважения к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России. | | Экспертное оценивание понимания важности уважения к жизни и достоинству каждого человека |
| **ЦОЭВ. Эстетическое воспитание** | | | |
| **ЦОЭВ.1.**  Выражающий понимание ценности отечественного и мирового искусства, российского и мирового художественного наследия. | Ценности отечественного и мирового искусства, российского и мирового художественного наследия. | Экспертное оценивание понимания ценности отечественного и мирового искусства | |
| **ЦОЭВ.3.**  Проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве. | Понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве. | Экспертное оценивание знаний коммуникации и самовыражения в художественной культуре | |
| **ЦОПТВ. Профессионально-трудовое воспитание** | | | |
| **ЦОПТВ.2.**  Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.. | Групповое обсуждение выступлений по теме «Значение трудовой и профессиональной деятельности для семьи, для местности в которой живешь» | Экспертное оценивание понимания значения профессиональной деятельности | |
| **ЦОПТВ.5.**  Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества. | Шкала мнений по теме «Освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учетом жизненных планов, потребностей семьи, государства и общества» | Экспертное оценивание понимания значимости профессиональной деятельности в удовлетворении своих потребностей | |
| **ЦОЦНП. Ценность научного познания** | | | |
| **ЦОЦНП.5.**  Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности | Построение профессиограммы. Современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. | Экспертное оценивание знаний поиска информации | |