МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«15» 06 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК 01.03 ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

Специальности: 43.02.10 Туризм

2018 г.

Рабочая программа МДК 01.Человек и его потребности разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 474

и является составной частью профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм,

укрупненной группы специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Разработчик:
Гаврилова Екатерина Алексеевна, учитель-методист, преподаватель высшей квалификационной категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте,

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

от «25» мая 2018 г. протокол № 10

Председатель ЦМК по подготовке специалистов в сфере гостиничного сервиса и туризма И.Н. Кузьмич

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МДК	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
МДК 01.03 Человек и его потребности

1.1. Цели и задачи и планируемые результаты освоения МДК

Результатом освоения рабочей программы МДК является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм

1. Общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

2. Профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах

ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6.	Умение выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности

3. В результате освоения МДК обучающийся должен **иметь практический опыт:**

– выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

– проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

– взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;

– оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

– оказания визовой поддержки потребителю;

– оформления документации строгой отчетности;

В результате освоения МДК обучающийся должен **уметь:**

– определять и анализировать потребности заказчика;

– выбирать оптимальный туристский продукт;

– осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

– взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

– осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;

– обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

– разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

– представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

– оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

– приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
– принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
– консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
– доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

В результате освоения МДК обучающийся должен **знать:**

– структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
– различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
– методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
– технологии использования базы данных;
– статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
– особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
– основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
– виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
– характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
– правила оформления деловой документации;
– правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
– перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
– перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
– требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
– информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

4. Количество часов, отводимое на освоение МДК
Всего часов – 72 часа
В том числе:
аудиторных занятий – 36 часов
самостоятельная работа – 36 часов
промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК.01.03 ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	*2*	*3*	*4*
Тема 1. Основные понятия и терминология предмета «Человек и его потребности»	Содержание 1. Понятийный аппарат курса 2. Определение понятия потребности, структура и функции потребностей 3. Взаимосвязь потребностей и ценностей 4. Взаимосвязь потребностей и ценностей	**2**	**1**
	Практические занятия Проблема человека и его потребностей в античности	**2**	
Тема 2. Классификация потребностей в философском аспекте	Содержание 1. Биологические и социальные потребности 2. Материальные и духовные потребности 3. Индивидуальные и общественные потребности 4. Рутинные и творческие потребности	**4**	**1**
	Практические занятия Круглый стол на тему «Сложность человека и его потребностей» Сочинение на тему «Проблемы жизни и смерти», «»Свобода и счастье человека», «В чем смысл жизни человека?»	**2**	**2,3**
Тема 3. Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте	Содержание 1.Физиологические потребности 2. Потребность в безопасности 3. Потребность в любви 4. Потребность в уважении 5. Потребность в смысле жизни и актуализации	**2**	**1**
	Практические занятия Сочинение на тему «Деятельность и способность к саморазвитию», «Деятельность как вид социокультурной нормы», «Потребность в милосердии и благотворительности»	**2**	**3**
Тема 4. Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте	Содержание 1. Роль и место услуг в современной экономике 2. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя 3. Модели покупательского поведения человека 4. Этапы принятия потребительского решения 5. Типология потребительских решений 6. Современные тенденции процесса покупки	**4**	**1**
	Практические занятия 1. Процесс принятия решения о покупке»	**2**	**2**

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	*2*	*3*	*4*
	2. Ситуация для анализа «Покупка и принятие решения о покупке» 3. «Сервис и его роль в удовлетворении потребностей человека»		
Тема 5. **Факторы внешнего влияния на потребителя**	Содержание 1. Влияние культуры на потребителя 2. Влияние социальной стратификации на поведение потребителя 3. Проблема определения среднего класса в России 4. Влияние референтных групп на потребителя 5. Влияние домохозяйства на потребителя	**4**	**1**
	Практические занятия 1. «Рекламное воздействие на мотивацию потребителя» 2. Сочинение на тему «Потребности и качество жизни», «Профессиональная деятельность и формирование потребностей»	**4**	**2,3**
Тема 6. **Факторы внутреннего влияния на потребителей**	Содержание 1. Восприятие, обучение, мотивация как факторы внутреннего влияния на поведение потребителя 2. Личность потребителя как фактор внутреннего влияния 3. Эмоции как фактор внутреннего влияния 4. Жизненный стиль как фактор внутреннего влияния на потребителя	**4**	**1**
	Практические занятия 1. Тестирование и решение практических задач по теме «Трансактный анализ конфликтов» 2. «Психогеометрия форм личности» 3. «Восприятие цвета»	**2**	**2,3**

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы МДК.01.03 Человек и его потребности предполагает наличие учебного кабинета инженерных систем гостиницы и охраны труда.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Для проведения учебных занятий. Кабинет - инженерных систем гостиницы и охраны труда (ауд. 42Б).

Специализированная мебель - комплект аудиторный - 18 шт., стол однотумбовый - 1 шт., стул для преподавателя - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт., вешалка для одежды - 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Чудновский, А. Д. Управление индустриейтуризма [Электронный ресурс] : электрон. учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. - М. : КНОРУС, 2010. - эл. опт. диск.

2. 8. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

3. 9. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средств аразмещения. Общиетребования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

Дополнительные источники:

4. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. А. Быстров. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2014. - 400 с.

5. Кусков А. С. Основы туризма [Текст] : учебник для вузов ; рекомендовано методсоветом по направлению / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М. : Кнорус, 2008. - 400 с.

6. Технология и организация предприятия туризма [Текст] : Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. -176 с.

Интернет-ресурсы:

1. http://www.pravo.gov.ru/, http://docs.cntd.ru

На сайтах представлены:

– Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/9032907;

– Федеральный закон «Закон о защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-I (новая редакция, изложенная в Федеральном законе от 09.01.1996 № 2-ФЗ). Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/9005388;

– Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ. Ссылка для скачивания http://docs.cntd.ru/document/901990051;

– Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/902052485.

2. https://standartgost.ru

На сайте представлен Общероссийский классификатор стандартов, государственные стандарты в сфере услуг и туризма - подразделы «Услуги для потребителя», «Досуг. Туризм».

3. http://www.rostourunion.ru/ - сайт Российского союза туриндустрии.
4. https://www.tourdom.ru/ – профессиональный туристический портал.
5. http://unwto.org/ - Всемирная туристская организация - World Tourism Organisation.
6. https://www.russiatourism.ru/ - Федеральное агентство по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	**Критерии оценки**	**Формы и методы оценки результатов освоения МДК**
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	– профессиональное использование основных терминов и понятий, относящихся к туристской деятельности; – точность и поиск, использование необходимой информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг, инфраструктуры туризма; – правильность и применение методов, способов анализа рынка потребительского спроса; – правильность и выбор применения методов и способов реализации туристского продукта.	*Для текущего контроля:* – опрос (устный, письменный); – тестирование; – экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях (ситуационные и практические задания); – выполнение и защита реферативных работ; – выполнение и защита презентационных проектов. *Для промежуточной аттестации:* – экзамен.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	– использование законодательных актов и нормативных документов по правовому регулированию туристской деятельности; – выбор оптимального турпродукта; – предоставление информации о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения; – точность сделать правильный выбор и применить верные методы, способы информирования потребителя о туристских продуктах.	
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	– использование потенциала туристских регионов при формировании турпродуктов; – проведение сравнительного анализа предложений туроператоров; – разработка рекламных материалов и презентаций турпродукта; – точность следования инструкциям и нормам по бронированию с использованием современной офисной техники; – правильность проведение бронирования турпродукта согласно установленным требованиям;	

	– точность соответствие нормативам делового общения содержания устного и письменного общения с туроператором на русском и иностранном языках; – правильность демонстрации и техники презентации туристского продукта на русском и иностранных языках; – точность планирования и расчета бюджета рекламной кампании; – точность и полнота заполнения всех документов, необходимых для осуществления турпоездки, в соответствии с нормативными требованиями.	*Для текущего контроля:* – опрос (устный, письменный); – тестирование; – экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях (ситуационные и практические задания); – выполнение и защита реферативных работ; – выполнение и защита презентационных проектов. *Для промежуточной аттестации:* – экзамен.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	– использование характеристик турпродукта и методики расчета его стоимости; – оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; – правильность оформления документации и расчета стоимости турпакета на основе современной нормативной базы; – правильность получения и анализ информации о стоимости и характеристиках туруслуг, входящих в турпакет; – точность соответствия результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя.	
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	– оформление документов для турпутевки (ваучер, виза, страховка); – правильность оформления документации на реализацию турпродукта; – правильность заполнения бланков сопутствующей документации; – точность изложения правил реализации туристского продукта с учетом требований российского законодательства.	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	– предоставление потребителю полной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;	

	– -консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; – правильность заполнения заявлений на выдачу виз; – грамотное выявление ошибок при оформлении заявлений и их исправление, грамотное и корректное объяснение выявленных ошибок; – изложение требований к организации въезда граждан РФ в зарубежные страны (безвизовый въезд, выдача виз, национальные визы и визы стран Шенгенского соглашения) согласно требованиям к оформлению визы страны консультирование потребителя.	*Для текущего контроля:* – опрос (устный, письменный); – тестирование; – экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях (ситуационные и практические задания); – выполнение и защита реферативных работ; – выполнение и защита презентационных проектов; *Для промежуточной аттестации:* – экзамен.
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	– составление и заполнение бланков, необходимых для реализации турпродукта; – оформление документации заказа на реализацию турпродукта; – -консультация туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями; – точность и верность изложения правил приобретения, учета и хранения документов строгой отчетности; – правильность заполнения документов строгой отчетности.	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии; – активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; – грамотное участие в работе научно-студенческих обществ, – грамотность выступления на научно-практических конференциях; – обоснованность участие во внеурочной деятельности, связанной с будущей профессией/ специальностью (конкурсы профессионального мастерства, выставки и т.п.).	

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– правильный выбор и применение способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества; – грамотное составление плана исследовательской и практической работы; – демонстрация правильной последовательности выполнения действий во время выполнения практических работ, заданий;	1. Определение соответствия нормативам и последовательности выполнения тех или иных видов практических работ. 2. Наблюдение и оценка преподавателя на практических занятиях при выполнении практических заданий. 3. Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ. 4. Выполнение и защита реферативных работ. 5. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– решение стандартных профессиональных задач; – самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – правильность и точность оценивания риска и принятий решений в нестандартных ситуациях, осознание за него ответственности.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– точность и эффективный поиск необходимой информации; – правильность использования различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики; – использование различных источников информации для эффективного выполнения задач технологии продаж и продвижения турпродукта, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; – работа с различными прикладными программами; – правильность использования в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального, при оформлении и презентации всех видов работ; – использование информационно-коммуникационных технологий.	

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– эффективное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения; – правильность взаимодействия с обучающимися при проведении деловых игр, выполнении коллективных заданий (проектов); – правильность взаимодействия с потребителями и коллегами в ходе производственной практики.	1. Определение соответствия нормативам и последовательности выполнения тех или иных видов практических работ. 2. Наблюдение и оценка преподавателя на практических занятиях при выполнении практических заданий. 3. Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ. 4. Выполнение и защита реферативных работ. 5. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения; – обоснованность и самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий (проектов); – обоснованность и ответственность за результат выполнения заданий; – самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– самостоятельная работа с различными образовательными ресурсами; – точность планирования и качественное выполнение заданий для самостоятельной работы при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики; – правильность определения этапов и содержания работы по реализации самообразования; – организация самостоятельных занятии по повышению личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– работа с различными прикладными программами; – интерес к специализированным профессиональным источникам информации; – правильность адаптации к изменяющимся условиям профессиональной деятельности; – правильность проявления профессиональной маневренности; – анализ инноваций в области технологии продаж и продвижения турпродукта.	