

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

30 августа 2021 г


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.ДВ.02 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2021


Рабочая программа учебной дисциплины ОП.ДВ.02 «Сервисная деятельность» основной профессиональной образовательной по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 «Туризм» рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «27» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР


И.Н. Романенко
« 27 » августа 2021 г.

Специалист по УМР


О.А. Швецова
« 27 » августа 2021 г.

Разработчик : И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной дисциплины профессионального цикла **ОП.ДВ.02 «Сервисная деятельность»** разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью вариативной составляющей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм».

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 «Туризм».

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

– выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;

– осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

знать:

– историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;
– содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»);

– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;

– основы теории организации обслуживания;

– классификации услуг и их характеристику;

– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей

профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

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. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю,

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	113
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	76
в том числе:	
теоретические занятия	30
лабораторные/практические занятия	42
контрольные занятия/точки рубежного контроля	2
курсовая работа/проект	
дифференцированный зачет (зачет)	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	37
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	18
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	19
Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка					Самостоятельная работа			
		Всего часов	в том числе				Всего часов	в том числе		
			теоретических занятий (час)	лабораторных и/или практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)		внеаудиторная самостоятельная работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)	
2 курс										
Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности в	16	12	8	4	-	-	4	2	2	

туризме									
Тема 1.1 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в туризме	3	2	2	-	-	-	1	1	-
Тема 1.2 Место и роль туристических услуг в социо - культурном сервисе	3	2	2	-	-	-	1	1	-
Тема 1.3 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса (решение ситуационных задач)	3	2	2	-	-	-	1	-	1
Практическое занятие № 1. Выявление психологического типа личности потребителя услуг	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.4 Сущность услуги как специфического продукта	3	2	2	-	-	-	1	-	1
Практическое занятие № 2. Деловая игра «Оценка ожиданий потребителя от обслуживания»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Раздел 2 Виды и особенности туроператорских и турагентских услуг	12	10	4	4	2	-	2	1	1
Тема 2.1 Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 2.2 Юридические и экономические взаимоотношения туроператоров и турагентов	3	2	2	-	-	-	1	-	1
Практическое занятие № 3. Составление сравнительной классификации видов услуг туристических фирм гор. Челябинска	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 4. Анализ организационных структур туристических фирм гор. Челябинска	3	2	-	2	-	-	1	1	-
Контрольное занятие № 1 (точка рубежного контроля). Деловая игра «Формирование рынка услуг туристической фирмы»	2	2	-	-	2	-	-	-	-
Итого за 2 курс	30	24	14	8	2	-	6	3	3
<i>3 курс</i>									
Раздел 3 Организация обслуживания потребителей туристских услуг	83	52	14	34	2	2	31	10	21
Тема 3.1 Процесс обслуживания потребителя в туристической	4	2	2	-	-	-	2	2	-

фирме									
Тема 3.2 Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	6	2	2	-	-	-	4	-	4
Тема 3.3 Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	4	2	2	-	-	-	2	2	-
Тема 3.4 Культура сферы услуг	11	2	2	-	-	-	9	-	9
Практическое занятие № 5. Анализ современных форм обслуживания потребителей туристской индустрии	2	2		2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 6. Формирование пакета нормативно-правовых документов для предприятий туризма	2	2		2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 7. Разработка процесса оказания услуг	2	2		2	-	-	-	-	-
Тема 3.5 Критерии и составляющие качества услуг	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 8. Разработка мероприятий по повышению качества услуг и увеличение сбытовой политики на предприятиях туризма	2	2		2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 9. Анализ маркетинговых исследований рынка услуг	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 10. Разработка норм и правил профессионального поведения и этикета для специалиста туристической фирмы	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие № 2 (точка рубежного контроля). Деловая игра «В офисе турфирмы. Стратегия и тактика поведения специалиста»	2	2	-	-	2	-	-	-	-
Тема 3.6 Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг	6	2	2	-	-	-	4	-	4
Тема 3.7 Страхование в туризме	6	2	2	-	-	-	4	-	4
Практическое занятие № 11. Составление договора с клиентом на оказание услуг	4	2	-	2	-	-	2	2	-
Практическое занятие № 12. Составление общих требований безопасности на основании ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования» Закона РФ «О безопасности»	2	2	-	2	-	-	-	-	-

Практическое занятие № 13. Составление таблицы «Право потребителя на качественную и безопасную услугу» (по видам услуг)	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 14. Составление таблицы «Общая характеристика обеспечения личной безопасности туристов»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 15. Разработка памятки по действиям туриста в экстремальных ситуациях	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 16. Разработка правил поведения для туриста в международной поездке	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 17. Разработка мер безопасности в туризме в соответствии международным опытом и рисками в местах назначения.	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 18. Разработка памятки туристу (информационного листка к туристкой путевке)	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 19. Разработка общих требований к туристским услугам, требований безопасности услуг для жизни, здоровья туристов	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 20. Заключение договора страхования с клиентом	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 21. Разработка алгоритма действий при наступлении страхового случая в туризме	6	2	-	2	-	-	4	4	-
Дифференцированный зачёт	2	2	-	-	-	2	-	-	-
Итого за 3 курс	81	52	14	34	2	2	29	10	19
Итого:	113	76	30	42	2	2	37	18	19

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента, маркетинга и управления персоналом.

Основное оборудование, компьютерная техника, установленное программное обеспечение, обеспечивающее проведение всех видов занятий:

Переносной проектор,

Компьютер,

Выход в Интернет,

3) Программное обеспечение:

- WindowsXP Professional,

- MS Office,

- 7-Zip.

4) Наглядные средства обучения:

- дидактический материал.

3.2 Информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/442188>

Дополнительная литература

1.Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие. — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/90171> — Загл. с экрана.

2.Велединский, В.Г. Сервисная деятельность . [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2013. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53291> — Загл. с экрана.

3.Неретина, Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44300> — Загл. с экрана.

4.Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М., 2014

5.Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова. – М., 2017

6.Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович. – М., 2013.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения раскрываются через усвоенные знания, приобретенные обучающимися умения, сформированные компетенции. Результаты обучения соотнесены со знаниями и умениями ФГОС по

специальности. Для контроля и оценки результатов обучения выбраны формы и методы с учетом специфики обучения по программе данной дисциплины.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, формируемые компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
3-1 – историю развития сервиса, виды сервисной деятельности	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опрос студентов на семинарских занятиях; - тестирование по отдельным темам дисциплины; - подготовка сообщений и выступления; - семинары - проведение контрольного среза знаний студентов <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита учебно-исследовательских работ
3-2 – содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»)	
3-3 – основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности	
3-4 – основы теории организации обслуживания	
3-5 – классификации услуг и их характеристику	
3-6 – теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека	
У-1 – выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение заданий для самостоятельной работы; - разбор конкретных ситуаций; - дискуссии; - защита лабораторных и практических заданий, в том числе внеурочных самостоятельных работ; - подготовка и защита презентаций <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита учебно-исследовательских работ
У-2 – осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий; - анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ; <p>Промежуточная аттестация:</p>
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	- защита учебно-исследовательских работ	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности		
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями		
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности		
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации		<p>Текущий контроль: - защита практических заданий; - подготовка и защита презентаций, сообщений</p> <p>Промежуточная аттестация: - защита учебно-исследовательских работ</p>
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. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю		
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут		
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте		
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте		
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной		

4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки теста:

85-100% - «отлично»

70-84% - «хорошо»

51-69% - «удовлетворительно»

менее 50% - «неудовлетворительно»

Критерии оценки практических навыков:

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;
- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;
- в письменном отчете по работе допущены ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Критерии оценки устного ответа:

«отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятии, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

«удовлетворительно» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

«неудовлетворительно» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятии, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

Критерии оценки презентации:

№		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Информативность	Информация не соответствует обозначенной теме исследования. В тексте присутствуют серьезные фактические	Информация по проблеме изложена не полностью или с избытком, присутствуют несколько незначительных	Информация по заявленной проблеме изложена полно и чётко. Отсутствуют фактические ошибки.

		ошибки	недочётов	Отсутствует избыток информации
2.	Дизайн	Презентация изобилует мультимедиа-эффектами, несоответствующими содержанию слайдов, текст не читаем	Имеются несоответствия между стилем оформления и информационным содержанием слайда	Эффекты способствуют акцентированию внимания, стиль оформления презентации соответствует содержанию презентации и способствует наиболее полному восприятию информации
3.	Понимание логики исследования	В презентации не отражены логика исследования, цель, проблема, ход исследования, не приведены выводы учащегося	Недостаточно чётко обозначены цель, проблема, ход исследования	В презентации чётко обозначены цель, проблема и ход исследования. Приведены лаконичные, ёмкие выводы учащегося, выделен его личный вклад в разработку заявленной проблемы
4.	Актуальность	Исследование неактуально, в презентации не отражены области применения результатов исследования	Исследование не является в полной мере актуальным для данного ученика. Показаны реальные перспективы практического применения результатов	Обоснована актуальность исследования. Показаны перспективы практического применения результатов исследования

			исследования	
5.	Глубина	Работа выполнена на базе устаревших, неверных или непроверенных материалах	Работа базируется на устоявшихся концепциях, наблюдается незначительный разрыв положений исследования с современными представлениям и	Проведён глубокий и детальный анализ проблемы. В работе использованы материалы современных исследований по проблеме

От 9 до 10 баллов – оценка 5 (отлично)

От 7 до 8 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 5 до 6 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

4 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)