

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

31 августа 2020 г

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

Челябинск 2020

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 «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора



Л.П. Попкова

« 28 » августа 2020 г.

Специалист по УМР



О.А. Швецова

« 28 » августа 2020 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
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>113</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>76</b>
в том числе:	
теоретические занятия	30
лабораторные/практические занятия	42
контрольные занятия/точки рубежного контроля	2
курсовая работа/проект	
дифференцированный зачет (зачет)	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>37</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	18
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	19
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме дифференцированного зачета</b>	

## 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:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
  - Windows XP 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 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

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 3-2 – содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»)	<b>Текущий контроль:</b> - опрос студентов на семинарских занятиях; - тестирование по отдельным темам дисциплины; - подготовка сообщений и выступления; - семинары - проведение контрольного среза знаний студентов

3-3 – основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности	<p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защита учебно-исследовательских работ</li> </ul>
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><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- разбор конкретных ситуаций;</li> <li>- дискуссии;</li> <li>- защита лабораторных и практических заданий, в том числе внеурочных самостоятельных работ;</li> <li>- подготовка и защита презентаций</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защита учебно-исследовательских работ</li> </ul>
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><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий;</li> <li>- анализ и интерпретация выполнения практических и самостоятельных работ;</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защита учебно-исследовательских работ</li> </ul>
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	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защита практических заданий;</li> <li>- подготовка и защита презентаций, сообщений</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защита учебно-исследовательских работ</li> </ul>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	
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	

## 4.2 Критерии оценки

### Критерии оценки теста:

85-100% - «отлично»

70-84% - «хорошо»

51-69% - «удовлетворительно»

менее 50% - «неудовлетворительно»

### Критерии оценки практической работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена неточность

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более

2ошибкок или не выполнена

### **Критерии оценки ситуационной задачи:**

оценка «**отлично**»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

оценка «**хорошо**»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

оценка «**удовлетворительно**»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

оценка «**неудовлетворительно**»: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.

### **Критерии оценки реферата:**

«5» выставляется, если работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«4» выставляется, если: - работа сдана в неуказанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«3» выставляется, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем работы выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении;

«2» выставляется, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы или студентом не представлена работа.

### **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 оценивания участия в семинаре**

Критерий	Макс. кол-во баллов
Материал доступен и научен, идеи раскрыты	1
Качественное изложение содержания: четкая, грамотная речь, пересказ текста (допускается зачитывание цитат); наиболее важные понятия, законы и формулы диктуются для записи	2
Наглядное представление материала (с использованием схем, чертежей, рисунков)	1
Использование дополнительной литературы (приведение исторических, интересных фактов)	1
Использование практических мини-исследований (показом опытов)	1
Использование примеров практического применения темы (приводятся самостоятельные примеры, решения задач, в том числе качественные, или разбираются тестовые задания с пояснениями)	1
Подготовка вопросов для слушателей (5-7 закрепляющих вопросов)	1
Качественные ответы на вопросы слушателей по теме	1
Четко сформулированы выводы	1

5-6 баллов – оценка «3»  
 7-8 баллов – оценка «4»  
 9-10 баллов – оценка «5»

### Критерии оценки доклада:

Оценки выставляются по 5-бальной шкале по каждому из критериев.

1. Актуальность темы;
2. Самостоятельность суждений, оценок и выводов, их объективность;
3. Соответствие выводов с поставленными целями и задачами исследования;
4. Наличие иллюстрационного материала;
5. Анализ источников литературы;
6. Ясность, лаконичность стиля изложения материала;
7. Умение отвечать на вопросы экспертов.

От 31 до 35 баллов – оценка 5 (отлично)

От 23 до 30 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 15 до 22 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

14 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)

### Критерии оценки презентации:

№		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Информативность	Информация не соответствует обозначенной теме исследования. В тексте присутствуют серьёзные фактические ошибки	Информация по проблеме изложена не полностью или с избытком, присутствуют несколько незначительных недочётов	Информация по заявленной проблеме изложена полно и чётко. Отсутствуют фактические ошибки. 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	Недостаточно чётко обозначены цель, проблема, ход, исследования	В презентации чётко обозначены цель, проблема и ход исследования.

		исследования, не приведены выводы учащегося		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 исследования	Обоснована актуальность исследования. Показаны перспективы практического применения результатов исследования
5.	Глубина	Работа выполнена на базе устаревших, неверных или непроверенных материалах	Работа базируется на устоявшихся концепциях, наблюдается незначительный разрыв положений исследования с современными представлениями	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)