

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области

Свердловский областной педагогический колледж
(ГАПОУ СО «СОПК»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. В.09. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

43.02.10. Туризм
Очная форма обучения

Рассмотрена на заседании кафедры
туризма и архивоведения
20 мая 2020 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
_____ / Бортникова О.В./

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования
Утверждена решением научно-методического совета ГАПОУ СО «СОПК» протокол № 11 от 03 июня 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10. «Туризм», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474.

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж».

Разработчик:

Гордеева Н. Е., преподаватель ВКК

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10. «Туризм», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474.

Применение данной программы направлено на формирование элементов основных видов профессиональной деятельности (ВПД) в части освоения соответствующих профессиональных **компетенций (ПК)**:

- ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
- ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
- ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
- ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
- ПК 6.1. Анализировать виды и свойства туристских ресурсов

И общих компетенций (ОК):

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

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

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Основной **целью** изучения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов представлений о специфике профессиональной деятельности специалиста сервиса по туризму и мотивации к будущей профессиональной деятельности.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 6.1.	<ul style="list-style-type: none">• соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;• определять критерии качества оказываемых услуг;• использовать различные средства делового общения;• анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;	<ul style="list-style-type: none">• социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;• потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;• сущность услуги как специфического продукта;• понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;

	<ul style="list-style-type: none"> • управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; • выполнять требования этики в профессиональной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> • правила обслуживания населения; • организацию обслуживания потребителей услуг; • способы и формы оказания услуг; • нормы и правила профессионального поведения и этикета; • особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания: • этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; • критерии и составляющие качества услуг; • психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания
<p>ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • эффективно использовать собственные ресурсы при подготовке к практическим занятиям; • использовать поисковые системы для работы с профессиональной информацией в сфере туризма; • характеризовать различные виды информационных ресурсов, необходимых в деятельности специалиста по туризму; • владеть навыками анализа и оценки профессионально ориентированной информации; • использовать ИКТ при оформлении докладов, презентаций практик; • разрабатывать решения в группе; • проводить рефлекссию при защите практик; 	<ul style="list-style-type: none"> • основы рациональной организации труда и отдыха; • профессиональные информационные ресурсы; • базовые компьютерные программы; • нормы этикета, профессионального общения; • профстандарт, трудовые функции, профессиональные ресурсы для повышения квалификации,

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы учебной дисциплины	Объем часов
Объем образовательной программы	57
в том числе:	
теоретическое обучение	28
практические занятия	10
<i>Самостоятельная работа</i>	19
Промежуточная аттестация	Текущая оценка

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	
1	2		
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ТЕОРИИ УСЛУГ		8	
Тема 1.1. Предпосылки возникновения сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 1-6
	Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества. Национальные, культурные, религиозные традиции в сервисном обслуживании	2	ПК 1.1- 1.2 2.5- 2.6 6.1
Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	2	ОК 1-6
	Классификация потребностей человека удовлетворяемые услугами. Классификация потребностей Маслоу, Герцберга	2	ПК 1.1- 1.2 2.5- 2.6 6.1
Тема 1.3. Услуга как специфический продукт	Содержание учебного материала	4	ОК 1-6
	Сущность услуги как специфического продукта. Основные различия товара и услуги. Понятие услуги, классификация отличия.	2	ПК 1.1- 1.2 2.5- 2.6
	Самостоятельная работа обучающихся	2	6.1
	1. Доклад «Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе».	2	
РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ		24	
Тема 2.1. Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала	6	ОК 1-6
	Формы и способы организации обслуживания потребителей услуг. Оффлайн, онлайн, предпродажное, послепродажное и т.д.	2	ПК 1.1- 1.2 2.5- 2.6
	Самостоятельная работа обучающихся	4	6.1
	1. Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения специалиста). 2. Просмотр и анализ видеокурсов о культуре обслуживания (Ролевая игра).	2 2	
Тема 2.2. Организация	Содержание учебного материала	4	ОК 1-6
	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	2	ПК 1.1- 1.2

сервисной деятельности	Контактная зона, понятие «личного пространства», средства воздействия в контактной зоне		2.5- 2.6 6.1
	В том числе практических занятий	2	
	1.Ролевая игра «Профессиональная ситуация».	2	
Тема 2.3. Основные правила обслуживания потребителей	Содержание учебного материала	4	ОК 1-6 ПК 1.1- 1.2
	1 Общие правила обслуживания потребителей	2	2.5- 2.6 6.1
	Этапы и критерии обслуживания		
	2 Стандарты обслуживания клиентов	2	
	Международные и национальные стандарты обслуживания в туризме		
Тема 2.4. Классификация видов услуг	Содержание учебного материала	6	ОК 1-6 ПК 1.1- 1.2
	1 Системы классификации видов услуг.	2	2.5- 2.6 6.1
	Классификация услуг в зависимости от классификации предприятий сервиса		
	2 Классификации видов услуг по содержанию деятельности в сервисном обслуживании.	2	
	Гостиничный сервис, сервис в торговле, сервис индустрии развлечения		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1.Классификация услуг в сервисе. (Брейн-сторминг).	2	
Тема 2.5 Качество услуг сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	4	ОК 1-6 ПК 1.1- 1.2
	Понятие качества и уровня обслуживания. Влияние стандартов на качество обслуживания	2	2.5- 2.6 6.1
	В том числе практических занятий	2	
	Тренинг «Продукт и обслуживание – различные аспекты сервиса». Конфликт глазами клиентов.	2	
Раздел 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ И ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА СЕРВИСА		25	
Тема 3.1. Психологическая культура сервиса	Содержание учебного материала	10	ОК 1-6 ПК 1.1- 1.2
	Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента. Холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик в сервисном обслуживании	2	2.5- 2.6 6.1
	В том числе практических занятий	2	
	1.Тестирование на изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникативность, поведение в конфликте, лидерские качества и др.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	1. Европейский стиль обслуживания	2	

	2. Американский стиль обслуживания	2	
	3. Восточный стиль обслуживания	2	
Тема 3.1. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	Содержание учебного материала	8	ОК 1-6 ПК 1.1- 1.2 2.5- 2.6 6.1
	Правила делового этикета как частный вид социальных норм. Влияние этикета в организации сервисного обслуживания. Национальные и религиозные особенности этикета	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Ролевая игра «Имидж сотрудника»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1.Создание презентации - «Дрес –код» в сфере обслуживания . 2.Деловая игра работа с претензиями потребителя	2 2	
Тема 3.2. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания	Содержание учебного материала	4	ОК 1-6 ПК 1.1- 1.2 2.5- 2.6 6.1
	Виды и средства делового общения. Вербальное и невербальное общение	2	
	В том числе практических занятий	2	
	1.Деловая игра «Деловая беседа между покупателем и продавцом»	2	
Тема 3.2. Конфликты и стрессы в процессе профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	3	ОК 1-6 ПК 1.1- 1.2 2.5- 2.6 6.1
	Структура конфликта и стадии его развития Понятие конфликта, его стадии, виды и способы разрешения и предотвращения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	1.Сообщение «Конфликты и стрессы в процессе профессиональной деятельности.»	1	
Всего:		57	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

кабинет, оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), шкафами для хранения раздаточного дидактического материала и др.; техническими средствами обучения (компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором).

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

3.2.1. Печатные издания –

3.2.2. Электронные издания:

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452708> (дата обращения: 24.04.2020).

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448681> (дата обращения: 24.04.2020).

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 24.04.2020).

4. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374> (дата обращения: 24.04.2020).

5. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07197-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452839> (дата обращения: 24.04.2020).

6. Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для вузов / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454144> (дата обращения: 24.04.2020).

7. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451541> (дата обращения: 24.04.2020).

8. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 226 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10974-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456085> (дата обращения: 24.04.2020).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; • определять критерии качества оказываемых услуг; • использовать различные средства делового общения; • анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов; • управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; • выполнять требования этики в профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> • Соблюдает правила обслуживания клиентов в процессе учебной практики • Определяет критерии качества туристских услуг • Использует средства делового общения в процессе учебной практики • В составе группы анализирует профессиональные ситуации • Владеет методами управления конфликтами • Выполняет требования профессиональной этики в процессе оказания услуг 	<p>Практические занятия Деловая игра Решение профессиональных ситуаций Индивидуальное проектное задание Деловая игра Семинар</p>

<p>Знания: социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Знает принципы удовлетворения потребностей человека • Знает этапы развития сервисной деятельности • Знает методы работы в контактной зоне • Знает методы и способы обслуживания клиентов в индустрии туризма • Знает правила взаимодействия в трудовом коллективе • Знает методы оценки качества оказания туристских услуг 	<p>Устный опрос Письменный опрос Контрольная работа Самостоятельная работа Тестирование</p>
--	---	---

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 710858474967985478426001373498448859431888587349

Владелец Симонова Татьяна Сергеевна

Действителен с 26.09.2022 по 26.09.2023