

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.05 Сервисная деятельность**  
по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

*2023 г.*

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

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

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.05 Сервисная деятельность

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

Учебная дисциплина ОП.05 Сервисная деятельность является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-06, 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
ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01-06, ОК 09	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме; определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности.</p>	<p>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; виды сервисной деятельности; сущность услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; организацию обслуживания потребителей услуг; правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; критерии и составляющие качества услуг; культуру обслуживания потребителей.</p>

## 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	57
в т.ч. в форме практической подготовки	40
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	40
Самостоятельная работа <sup>1</sup>	-
Промежуточная аттестация	1

---

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

## 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, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10/8</b>	ПК 1.1-1.4.
	1. Понятие об услуге и сервисной деятельности	2	ПК 2.1-2.4.
	2. Функции сферы услуг		ПК 3.1-3.2.
	3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг		ОК 01, ОК 02
	4. Общероссийские классификаторы услуг населению		ОК 03, ОК 04
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	8	ОК 05, ОК 06
Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	4	ОК 09	
Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	4		
<b>Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4/2</b>	ПК 1.1-1.4.
	1. Теория постиндустриального общества	2	ПК 2.1-2.4.
	2. Этапы развития услуг в России		ПК 3.1-3.2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	2	ОК 01, ОК 02
Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09	
<b>Тема 3. Специфика услуг как товара</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>11/8</b>	ПК 1.1-1.4.
	Эволюция понятия «товар»	4	ПК 2.1-2.4.
	Характеристики услуг		ПК 3.1-3.2
	Отличие услуги от материально-вещественного товара		ОК 01, ОК 02
	Определение и модель ценности услуги		ОК 03, ОК 04
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	8	ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	4	ОК 09
Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	6		

<b>Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг	2	
	2 Клиенты и их потребности		
	3 Факторы, влияющие на покупательское поведение		
	4 Процесс принятия решения потребителем.		
	5 Специфические аспекты покупки услуг		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	
Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	2		
<b>Тема 5. Теория организации обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1.Обслуживание как сервисная система	2	
	2.Система сервисных операций		
	3.Система предоставления услуг		
	4.Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	4		
<b>Тема 6. Контактная зона</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/6</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем	2	
	2. Содержание контакта		
	3. Работа с жалобами потребителей		
	4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	6	
<b>Тема 7. Качество обслуживания и производительность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Показатели качества услуги	2	
	2. Сервисные гарантии		
	3. Производительность труда в сфере услуг		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги	4		
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/6</b>	ПК 1.1.-1.4.

<b>Тема 8. Общероссийские стандарты качества</b>	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	2	ПК 2.1-2.4.
	Методы определения величины показателей качества		ПК 3.1.-3.2
	Ответственность исполнителя перед потребителем		ОК 01, ОК 02
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	ОК 03, ОК 04
	Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	6	ОК 05, ОК 06 ОК 09
	<b>Самостоятельная работа</b> обучающихся Права и обязанности участников сервисной деятельности	2	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		2	
<b>Всего:</b>		<b>70</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий, техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор, интерактивная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ, 2020. – 176 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-337-8.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Санкт-Петербург : Лань, 2020. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-5768-7.

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ, 2020. – 176 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-337-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Санкт-Петербург : Лань, 2020. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-5768-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/146825> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т.А. Тультаев. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 208 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-005021-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1070534> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ.

3. Правила бытового обслуживания населения. Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 года № 1514.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<b>Умения:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности;</li> <li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p>
<b>Знания:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>– виды сервисной деятельности;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>– культуру обслуживания потребителей;</li> <li>– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации.</li> <li>- Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.</li> </ul>	<p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p>