

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской
области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно – строительный университет»
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)
КОЛЛЕДЖ ЖИЛИЩНО – КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.05 «Сервисная деятельность»

по специальности
среднего профессионального образования

08.02.14. «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

2025г.

ОДОБРЕНО
цикловой методической
комиссией технического
цикла
название цикла
Протокол № 5
от « 18 » 04 2025 г.
Председатель цикловой
комиссии И.
подпись
О.В. Рябицев
И.О. Фамилия

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом
КЖКХ АГАСУ
Протокол № 5
от « 18 » 04 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор КЖКХ:
Е.Ю. Ибатуллина
подпись
И.О. Фамилия
« 18 » 04 2025 г.

Составитель: преподаватель Мулямина Р.Г.

Мулямина
подпись

Рабочая программа ОПЦ.05. Сервисная деятельность разработана на основе ФГОС СПО
по специальности 08.02.14. Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
(код и наименование специальности)
учебного плана 08.02.14. Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
(код и наименование специальности)
на 20__ г.н.

Согласовано:
Методист КЖКХ АГАСУ

Бикбаев
подпись

/ И.В. Бикбаева /
И.О. Фамилия

Заведующий библиотекой

Герасимов
подпись

/ Н.П. Герасимова /
И.О. Фамилия

Заместитель директора по ПР

Мулямина
подпись

/ Р.Г. Мулямина /
И.О. Фамилия

Заместитель директора по УР

Чертина
подпись

/ Е.В. Чертина /
И.О. Фамилия

Рецензент

Руководитель
ООО «Управляющая компания
«Фрегат»

Огнева
подпись

/ А.В. Огнева /
И.О. Фамилия

Принято УМО СПО:

Начальник УМО СПО

Гельван
подпись

/ А.П. Гельван /
И.О. Фамилия

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

«ОПЦ.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.03 «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома» №1097 от 12.12.2022 г.

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОПЦ.05 Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла 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.

1.3 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются ОК, ПК, 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 | соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме; определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности. | 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. |

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|--|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 56 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | - |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 56 |
| практические занятия | - |
| <i>Самостоятельная работа</i> ²⁶ | - |
| Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой | |

2.3 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 |
| Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей | Содержание учебного материала | 8 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 09 |
| | 2. Понятие об услуге и сервисной деятельности | 2 | |
| | 3. Функции сферы услуг | | |
| | 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг | | |
| | 5. Общероссийские классификаторы услуг населению | | |
| | 6.Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью. | | |
| 7. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению | 3 | | |
| Тема 2. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности | Содержание учебного материала | 3 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09 |
| | 1.Теория постиндустриального общества | 1 | |
| | 2.Этапы развития услуг в России | | |
| | 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России | 2 | |
| Тема 3. Специфика услуг как товара | Содержание учебного материала | 11 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 |
| | 1.Эволюция понятия «товар» | 3 | |
| | 2.Характеристики услуг | | |
| | 3.Отличие услуги от материально-вещественного товара | | |
| | 4.Определение и модель ценности услуги | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 5.Определение характеристики услуги на конкретных примерах | 2 | ОК 09 |
| | 6.Разработка услуги с использованием модели ценности услуги | 6 | |
| Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения | Содержание учебного материала | 6 | 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 | | |
| | 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение | 2 | |
| | 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах | 2 | |
| Тема 5. Теория организации обслуживания | Содержание учебного материала | 6 | 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 | | |
| | 5. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ | 4 | |
| Тема . Контактная зона | Содержание учебного материала | 8 | 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 | | |
| | 5.Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание» | 6 | |
| Тема 7. Качество обслуживания и | Содержание учебного материала | 6 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. |
| | 1. Показатели качества услуги | 2 | |

| | | | |
|---|--|----|--|
| производительность | 2. Сервисные гарантии | | ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 |
| | 3. Производительность труда в сфере услуг | | |
| | 4.Оценка качества оказанной услуги | 4 | |
| Тема 8. Общероссийские стандарты качества | Содержание учебного материала | 8 | ПК 1.1.-1.4. |
| | 1.Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг | 2 | ПК 2.1-2.4. |
| | 2.Методы определения величины показателей качества | | ПК 3.1.-3.2 |
| | 3.Ответственность исполнителя перед потребителем | | ОК 01, ОК 02 |
| | 4.Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем» | 6 | ОК 05, ОК 06 ОК 09 |
| Промежуточная аттестация | | | |
| Всего: | | 56 | |

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| № п/п | Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения | Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор) |
|-------|--|--|
| 1 | Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин: учебная аудитория для проведения занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Учебная доска Рабочее место преподавателя Комплект учебной мебели на 25 обучающихся Учебно-наглядные пособия Переносной мультимедийный комплект Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 414056, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Набережная 1 Мая, д. 117; этаж 3, кабинет №34 |

3.3 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.3.1 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.

3.3.2 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. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> (дата обращения: 06.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.3.3 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> |
|----------------------------|------------------------|----------------------|
| Умения: | | |

| | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности | <p>Соблюдение правил обслуживания клиента.</p> <p>Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p> | <p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p> |
| Знания: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> –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; нормы и правила профессионального поведения и этикета; –этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; | <p>- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации.</p> <p>- Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.</p> | <p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> –критерии и составляющие качества услуг; –культуру обслуживания потребителей; –психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. | | |