

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
циклической методической
комиссией технического
цикла
название цикла
Protokol № 5
от « 18 » 04 2021 г.
Председатель циклической
комиссии Г.
подпись
О.В. Рябцев
И.О. Фамилия

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом
КЖКХ АГАСУ
Протокол № 5
от « 18 » 04 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор КЖКХ:
Е.Ю. Ибатуллина
подпись
И.О. Фамилия
« 18 » 04 2021 г.

Составитель: преподаватель Муляминова Р.Г.

И.В. Бикбаева
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

Г.Ч.Б.
подпись

И.В. Бикбаева
И.О. Фамилия

Заведующий библиотекой

Герасим -
подпись

Н.П. Герасимова
И.О. Фамилия

Заместитель директора по ПР

Муляминова
подпись

Р.Г. Муляминова
И.О. Фамилия

Заместитель директора по УР

Елле
подпись

Е.В. Чертина
И.О. Фамилия

Рецензент

Огнева
подпись

А.В. Огнева
И.О. Фамилия

Принято УМО СПО:

Гельван
подпись

А.П. Гельван
И.О. Фамилия

Начальник УМО СПО

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 работа²⁶</i>	-
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.
	2. Понятие об услуге и сервисной деятельности		ПК 2.1-2.4.
	3. Функции сферы услуг		ПК 3.1-3.2.
	4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг		ОК 01, ОК 02
	5. Общероссийские классификаторы услуг населению		ОК 03, ОК 04
	6.Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	2	ОК 09
	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.
	1.Теория постиндустриального общества		ПК 2.1-2.4.
	2.Этапы развития услуг в России	1	ПК 3.1-3.2
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала	2	ОК 03, ОК 04
	3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России		ОК 05, ОК 06
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала	11	ОК 09
	1.Эволюция понятия «товар»		ПК 1.1-1.4.
	2.Характеристики услуг	3	ПК 2.1-2.4.
	3.Отличие услуги от материально-вещественного товара		ПК 3.1-3.2
	4.Определение и модель ценности услуги		ОК 01, ОК 02
			ОК 03, ОК 04

	5.Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2	OK 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 OK 01, OK 02 OK 03, OK 04 OK 05, OK 06 OK 09
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг		
	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	
Тема 5. Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 OK 01, OK 02 OK 03, OK 04 OK 05, OK 06 OK 09
	1.Обслуживание как сервисная система		
	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 OK 01, OK 02 OK 03, OK 04 OK 05, OK 06 OK 09
	1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем		
	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	4	ПК 3.1-3.2 OK 01, OK 02 OK 03, OK 04 OK 05, OK 06
	3. Производительность труда в сфере услуг		
	4.Оценка качества оказанной услуги		
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		OK 01, OK 02
	4.Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	6	OK 05, OK 06 OK 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. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p>
<p>Знания:</p>		
<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 	<ul style="list-style-type: none"> - Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организаций. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности. 	<p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p>
<ul style="list-style-type: none"> потребителями; –критерии и составляющие качества услуг; –культуру обслуживания потребителей; –психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. 		