

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Утверждено
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№ 184 от «03» июня 2024 г.



C=RU, O=ГБПОУ СГКСТД, CN=Директор -
Санникова Татьяна Александровна,
E=poo_sgkstd_su@samara.edu.ru
00f6e3fae9e654cbc1
2024.11.04 20:27:14+04'00'

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

ОП 05 Сервисная деятельность

**специальность 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание
многоквартирного дома**

Самара 2024 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией специальностей 08.02.11,
08.02.14 и 43.02.08
Протокол № 9 от «15» мая 2024 г.
Председатель ПЦК Золотухина И.Д.
(Ф.И.О.)

Автор: Золотухина И.Д.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1097.; профессионального стандарта «Специалист по управлению многоквартирными домами», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2019 № 538н, примерной основной образовательной программы по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, зарегистрированной в реестре приказом ФГБОУ ДПО ИРПО № П-278 от 13.06.2023.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО для специальности 08.02.14 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина Сервисная деятельность является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

Учебная дисциплина реализуется, в том числе с использованием электронных образовательных ресурсов (ЭОР), технологий дистанционного обучения (ДОТ).

В рабочей программе предусмотрено проведение практических занятий (практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности) в форме практической подготовки в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

- уметь** соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;
- уметь** определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности
- знать** социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- знать** потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- знать** виды сервисной деятельности; сущность услуги как специфического продукта;
- знать** понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; организацию обслуживания потребителей услуг;
- знать** правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг;
- знать** критерии и составляющие качества услуг;

знать культуру обслуживания потребителей.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> <p>ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документацию, связанной с управлением многоквартирными домами используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов;</p> <p>ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами;</p> <p>ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества</p> <p>ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах;</p>

ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства;
ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов
ПК 2.4. Организовывать устранение аварийных ситуаций и проведение мероприятий по безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.
;
ПК 3.1 . Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах;
ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки – 58 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 58 часов.
- самостоятельная работа обучающегося – 0 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	58
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия/лабораторные занятия	40
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	2/6	
	1 Понятие об услуге и сервисной деятельности	2	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
	2 Функции сферы услуг		
	3 Структура сферы услуг и классификация типов и видов услу		
	4 Общероссийские классификаторы услуг населению		
	Практическое занятие № 1 (в форме практической подготовки) Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	3	
	Практическое занятие № 2 (в форме практической подготовки) Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	3	
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	1/2	
	1 Теория постиндустриального общества	1	
	2 Этапы развития услуг в России		
	Практическое занятие № 3 (в форме практической подготовки) Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала	3/8	
	Эволюция понятия «товар»	3	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК
	Характеристики услуг		

Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

	Отличие услуги от материально-вещественного товара		2	02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06
	Определение и модель ценности услуги			
	Практическое занятие № 4 (в форме практической подготовки) Определение характеристики услуги на конкретных примерах			
	Практическое занятие № 5 (в форме практической подготовки) Разработка услуги с использованием модели ценности услуги		6	
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание учебного материала		2/4	
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг		2	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
	2 Клиенты и их потребности			
	3.Факторы, влияющие на покупательское поведение			
	4.Процесс принятия решения потребителем.			
	5. Специфические аспекты покупки услуг			
	Практическое занятие № 6 (в форме практической подготовки) Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение		2	
Практическое занятие № 7 (в форме практической подготовки) Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах		2		
Тема 5. Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала		2/4	
	1	Обслуживание как сервисная система	2	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
	2	Система сервисных операций		
	3	Система предоставления услуг		
	4	Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения		
	Практическое занятие № 8 (в форме практической подготовки) Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ		4	
Тема 6.	Содержание учебного материала		2/6	
	1	Процесс контакта между клиентом и исполнителем	2	

Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

Контактная зона	2	Содержание контакта		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
	3	Работа с жалобами потребителей		
	4	Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций		
	Практическое занятие № 9 (в форме практической подготовки) Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»		6	
Тема 7. Качество обслуживания и производительность	Содержание учебного материала		2/4	
	1	Показатели качества услуги	2	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
	2	Сервисные гарантии		
	3	Производительность труда в сфере услуг		
	Практическое занятие № 10 (в форме практической подготовки) . Оценка качества оказанной услуги		4	
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала		2/6	
	1	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	2	ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.2
	2	Методы определения величины показателей качества		
	3	Ответственность исполнителя перед потребителем		
	Практическое занятие № 11 (в форме практической подготовки) Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»		6	
Дифференцированный зачет			2	
Всего:			36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации учебной дисциплины имеется в наличии учебный кабинет.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине;
- образцы претензий и исковых заявлений;
- образцы трудовых договоров;

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники

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. 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.

4. 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.

5. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — СанктПетербург : 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.

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 ДИСЦИПЛИНЫ

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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2	3
Умеет – соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности;	ОК 02, ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 3.1, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
Умеет определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	ОК 3, 6, 9 ПК 2.1; ПК 2.3; ПК 3.1.	оценка решения ситуационных задач
Знает социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	ОК 03, 09 ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 3.1	оценка результата выполнения практических работ
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	ОК 02, ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 3.1, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
виды сервисной деятельности;	ОК 3, 6, 9 ПК 2.1; ПК 2.3; ПК 3.1.	оценка решения ситуационных задач
Знает сущность услуги как специфического продукта;	ОК 02, ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 3.1, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
Знает –понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;	ОК 02, ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 3.1, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
Знает организацию обслуживания потребителей услуг;	ОК 02, ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 3.1, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
Знает правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;	ОК 3, 6, 9 ПК 2.1; ПК 2.3; ПК 3.1.	оценка решения ситуационных задач

Знает критерии и составляющие качества услуг;	ОК 3, 6, 9 ПК 2.1; ПК 2.3; ПК 3.1.	оценка решения ситуационных задач
Знает культуру обслуживания потребителей;	ОК 02, ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 3.1, ПК 3.2	оценка результата выполнения практических работ
Знает психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	ОК 3, 6, 9 ПК 2.1; ПК 2.3; ПК 3.1.	оценка решения ситуационных задач