

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Хакасия
«Техникум коммунального хозяйства и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05. Сервисная деятельность.

обще профессионального цикла основной образовательной программы

08.02.14. Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Абакан, 2024 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 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	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 ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	60
в т.ч. в форме практической подготовки	40
в т. ч.:	
теоретическое обучение	12
практические занятия	40
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация: экзамен	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины (ОП.05 Сервисная деятельность)

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 человека	Содержание учебного материала	14/8	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
	Урок № 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг	2	
	Урок № 2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг	2	
	Урок № 3. Общероссийские классификаторы услуг населению	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	2	
	Практическое занятие № 2. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	2	
	Практическое занятие № 3. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	2	
Практическое занятие № 4. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	2		
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4/2	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
	Урок № 4. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 5. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала	12/8	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
	Урок № 5. Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг	2	
	Урок № 6. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение и модель ценности услуги	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Практическое занятие № 6. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2	
	Практическое занятие № 7. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	2	
	Практическое занятие № 8. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	2	
Практическое занятие № 9. Разработка услуги с использованием модели ценности	2		

	услуги		
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание учебного материала	8/4	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
	Урок № 7. Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Специфические аспекты покупки услуг	2	
	Урок № 8. Факторы, влияющие на покупательское поведение Процесс принятия решения потребителем	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 10. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	
	Практическое занятие № 11. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	2	
Тема 5. Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала	6/4	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
	Урок № 9. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 12. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	2	
	Практическое занятие № 13. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	2	
Тема. Контактная зона	Содержание учебного материала	10/6	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
	Урок № 10. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта	2	
	Урок № 11. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие № 14. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	2	
	Практическое занятие № 15. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	2	
	Практическое занятие № 16. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	2	
Тема 7. Качество обслуживания и производительность	Содержание учебного материала	6/4	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
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 17. Оценка качества оказанной услуги	2	
	Практическое занятие № 18. Оценка качества оказанной услуги	2	

Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала	6/6	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
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие № 19. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	2	
	Практическое занятие № 120. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	2	
	Практическое занятие № 21. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	2	
	Практическое занятие № 22. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	2	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть 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 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.

3.2.1. 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. 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.

3.2.3. 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 «ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

<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 	<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации 	<ul style="list-style-type: none"> Наблюдение и оценка выполнения практических заданий
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; – критерии и составляющие качества услуг; – культуру обслуживания потребителей; – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. 	<ul style="list-style-type: none"> - Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> Фронтальный устный опрос, тестирование