



**государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Самарский колледж сервиса производственного
оборудования имени Героя Российской Федерации
Е.В. Золотухина»**

УТВЕРЖДАЮ
Приказ директора колледжа
от 25.05.2021 г. № 119/1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

программа подготовки специалистов среднего звена
среднего профессионального образования
по специальности

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы по подготовке специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональный цикл

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен уметь:

- деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен знать:

- 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.

Специалист по домашнему и коммунальному хозяйству (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающего – 60 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 56 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 4 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)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение.	Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими учебными дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга, сервис, сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Услуги материальные и нематериальные (производительные и непроизводительные). Роль сервиса в экономической системе России.	2	2
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.		14	
Тема 1.1 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России.	Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в Дореволюционной России.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка реферата на тему: «Динамика и проблемы развития сферы сервиса в России».	2	
Тема 1.2 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX веке.	Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенные условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.	4	2
	Практическое занятие: Классификация и сравнительный анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовка реферата на темы: «История развития сервиса», «Сущность и роль сервисной деятельности в развитии общества и экономики».	4	

Раздел 2. Организация сервисной деятельности.		32	
Тема 2.1 Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.	Современные понятия сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный, исследовательский, сервис - обязанность производителя, сервиса - обязанность поставщика, сервиса как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.	4	2
	Практическое занятие: Структура и виды сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспекта занятия.	2	
Тема 2.2 Формирование рынка услуг и его особенности.	Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и его роль.	2	2
	Практическое занятие: Анализ конкуренции и ее роль на рынке услуг г.о. Самары	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспекта занятия.	2	
Тема 2.3 Предприятия, оказывающие услуги населению.	Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятия сервиса и направления ее совершенствования.	2	2
	Практическое занятие: Классификация и анализ работы предприятий сервиса, оказывающие услуги населению в г.о. Тольятти.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспекта занятия.	2	
Тема 2.4 Организация обслуживания потребителей услуг.	Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспекта занятия.	2	
Тема 2.5 Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура	Понятие «контактной зоны» как места реализации сервисной деятельности. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимосвязи между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное	8	2

сервиса.	поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетическая культура сервиса: техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений, оформления услуг (упаковки). Роль, виды и особенности рекламы в сервисе. Психологические, этические и эстетические аспекты рекламы.		
	Практическое занятие: Оценка и анализ психологии процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа потребителю. Разработка «памятки» профессионального поведения, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг. Разработка эскиза упаковки для предприятия сервиса (на выбор студента).	6	
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельная работа с учебником по темам: «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности», «Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности организацией сервиса».	4	
Тема 2.6 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.	Нормативные документы по обслуживанию населения в РФ. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников в сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителем и потребителем услуг и их регулирование.	4	2
	Практическое занятие: Деловая игра: «Оформление, прием и выдача заказа клиенту».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельная работа с учебником по темам: «Формы договора об оказании услуги», «Права и обязанности сервисной организации как исполнителя услуги», «Права и обязанности потребителя услуги».	4	
Раздел 3. Услуга как специфический продукт.		12	
Тема 3.1 Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.	Услуги как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельная работа с учебником по темам: «Специфика оказания услуг личного характера», «Элементы процесса обслуживания: приём, оформление, исполнение, выдача заказа».	2	
Тема 3.2 Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.	Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг (комплексность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана маркетинга, ясность целевых установок, оптимизация плана маркетинга и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл	4	2

	услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услуги. Принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.		
	Практическое занятие: Построение и анализ жизненного цикла услуг, оказываемых предприятием сервиса в г.о. Самары.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспекта занятия.	2	
Раздел 4. Качество услуг.		22	
Тема 4.1 Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения.	Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания, качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг.	4	2
	Практическое занятие: Анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г.о. Тольятти. Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги в г.о. Тольятти.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспекта занятия.	2	
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятия сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услугами.	4	2
	Практическое занятие: Разработка и построение «петли качества» услуг сервисного предприятия. Разработка критериев качества работы и способов мотивации работников сервисных предприятий.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельная работа с учебником по темам: «Петля качества» в сфере услуг», «Критерии и показатели качества услуг».	3	
Раздел 5. Понятие сервисных технологий.		13	
Тема 5.1 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона. Необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.).	4	2

	Практическое занятие: Описание и анализ новых видов услуг и форм обслуживания, предоставляемых предприятиями сервиса в г.о. Тольятти.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: самостоятельная работа с учебником по теме: «Прогрессивные формы обслуживания населения».	2	
Тема 5.2 Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.	Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровень и качество обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуги и форм обслуживания.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспекта занятия.	3	
	ВСЕГО	60	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (указанные ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедиапроектор.
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

- компьютер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- 1) Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2015.
- 2) Виноградов М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015.
- 3) Озерова О.П. Экономика для колледжей. Базовый курс / Серия «Среднее специальное образование» - Ростов н/Д: «Феникс», 2014.
- 4) Хлусов В.П. Основы маркетинга. – М.: «Издательство ПРИОР», 2014.
- 5) Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: «Издательство ПРИОР», 2014.

Дополнительные источники:

- 6) Закон РФ «О защите прав потребителей».
- 7) Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
- 8) Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность, Издательство торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
- 9) Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность, Издательство: Академия, 2012.
- 10) Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты, Издательства: Феникс, Неоглори, 2012.
- 11) Краковская Т.А., Карнаухова В.К. Сервисная деятельность, Издательства: издательский центр «МерТ», ИКЦ «МарТ», 2013.

Интернет-ресурсы

- 1) [http:// www. gaudeamus.omskcity.com](http://www.gaudeamus.omskcity.com) > PDF_library_economic.
- 2) [http:// www. businesspress.ru](http://www.businesspress.ru) – Деловая пресса.
- 3) www.servicolory.ru.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умения: • деятельности правила обслуживания клиентов; • определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; • использовать различные средства делового общения; • управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности. знания: • 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.	Практическое занятие (семинар) Опрос Тестирование Дифференцированный зачет Самостоятельная работа