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

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

УТВЕРЖДАЮ

Приказ директора

от 01.06.2022 г. № 148/2-од

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Сервисная деятельность**

общепрофессионального цикла

основной образовательной программы

программы подготовки специалистов среднего звена

**43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

**Самара, 2022 г.**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 11

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 12

# ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Сервисная деятельность**

## 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.

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 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 |  |

## 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 населении 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 сервиса.** | Понятие «контактной зоны» как места реализации сервисной деятельности. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятия. 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 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. | 8 | 2 |
|  | **Практическое занятие**: Оценка и анализ психологии процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа потребителю. Разработка «памятки» профессионального поведение, 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 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. | 4 | 2 |
|  | **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).

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## 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:

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

Интернет-ресурсы

1. http:/ www. gaudeamus.omskcity.com › PDF\_library\_economic.
2. http:/ www. businesspress.ru – Деловая пресса.
3. www.servicolory.ru.

# 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 |