

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ



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

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора колледжа
от 30.05.2023 г. № 184-од

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП 05 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

*общепрофессионального цикла
основной образовательной программы
подготовки специалистов среднего звена
по специальности
08.02.14 Эксплуатация и обслуживание
многоквартирного дома*

Самара, 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта *программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома*, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 N 1097.

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 ПОП-П в соответствии с ФГОС СПО по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Код умений	Умения	Код знаний	Знания
ОК 01		распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;		актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
		анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;		основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
		определять этапы решения задачи;		алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
		выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;		методы работы в профессиональной и смежных сферах;
		составлять план действия;		структуру плана для решения задач;
		определять необходимые ресурсы;		
		владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;		
		реализовывать составленный план;		
		оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
ОК 02		определять задачи для поиска информации;		номенклатура информационных

				источников, применяемых в профессиональной деятельности;
		определять необходимые источники информации;		приемы структурирования информации;
		планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;		формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;
		выделять наиболее значимое в перечне информации;		порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
		оценивать практическую значимость результатов поиска;		
		оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;		
		использовать современное программное обеспечение;		
		использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач		
ОК 03		определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;		содержание актуальной нормативно-правовой документации;
		применять современную научную профессиональную терминологию;		современная научная и профессиональная терминология;
		определять и выстраивать		возможные траектории профессионального

		траектории профессионального развития и самообразования;		развития и самообразования;
		выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;		основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;
		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план;		правила разработки бизнес-планов;
		рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;		порядок выстраивания презентации;
		определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;		кредитные банковские продукты
		презентовать бизнес-идею		
		определять источники финансирования		

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём в часах
Объём образовательной программы учебной дисциплины	36-62
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т.ч.:	
теоретическое обучение	20-19
практические занятия	16-43
Самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование раздела и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем акад.ч/ в т.ч. в форме практической подготовки, акад.ч		Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует компонент программы	Код Н/У/З
1	2	3	4	5	6
		Обязательная часть ОП с учетом интенсификации 40%	Обязательная часть ОП		
Раздел 1. Сервисная деятельность		36/16	62/43		
Тема 1.1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание				
	Понятие об услуге и сервисной деятельности Функции сферы услуг Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг Общероссийские классификаторы услуг населению			ОК.01 ОК 03	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению			ОК.01 ОК 03	
	Самостоятельная работа обучающихся				

Тема 1. 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание				
	1.Теория постиндустриального общества 2.Этапы развития услуг в России			OK 01 OK 02	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Характеристика особенностей развития сферы услуг в России				
	Самостоятельная работа обучающихся				
Тема 1.3. Специфика услуг как товара	Содержание				
	1.Эволюция понятия «товар» 2.Характеристики услуг 3.Отличие услуги от материально-вещественного товара 4.Определение и модель ценности услуги			OK 01 OK 02	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Определение характеристики услуги на конкретных примерах Разработка услуги с использованием модели ценности услуги				
	Самостоятельная работа обучающихся				
Тема 1.4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание				
	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			OK 01 OK 02	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах				

	Самостоятельная работа обучающихся				
Тема 1.5. Теория организации обслуживания	Содержание				
	1.Обслуживание как сервисная система 2.Система сервисных операций 3.Система предоставления услуг 4.Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения			OK 01 OK 02	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ				
	Самостоятельная работа обучающихся				
Тема 1.6. Контактная зона	Содержание				
	1.Процесс контакта между клиентом и исполнителем 2.Содержание контакта 3.Работа с жалобами потребителей 4.Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций			OK 01 OK 02	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»				
	Самостоятельная работа обучающихся				
Тема 1.7. Качество обслуживания и производительность	Содержание				
	1.Показатели качества услуги 2.Сервисные гарантии 3.Производительность труда в сфере услуг			OK 01 OK 02	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Оценка качества оказанной услуги.				
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Содержание				

Тема 1.8. Общероссийские стандарты качества	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг Методы определения величины показателей качества Ответственность исполнителя перед потребителем			OK 01 OK 02	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ				
	Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»				
	Самостоятельная работа обучающихся				
	Самостоятельная работа обучающихся				
Курсовой проект (работа)					
Тематика курсовых проектов (работ)					
Обязательные аудиторные учебные занятия обучающегося над курсовым проектом (работой)					
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой)					
Промежуточная аттестация					
	Всего:	36	62		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный в соответствии с пунктом 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

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 и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими 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.

3.2.3. 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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Умения:		
– соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий
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.	- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.	Фронтальный устный опрос, тестирование