

Министерство образования и науки Республики Башкортостан
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Башкирский колледж архитектуры, строительства и
коммунального хозяйства

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР

 Сенча Н.Л.

«19» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 Сервисная деятельность

для специальности

08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Рабочая программа учебной дисциплины **Сервисная деятельность** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома (Приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1097); Примерной программы учебной дисциплины Сервисная деятельность в составе Примерной основной образовательной программы по специальности (далее – ПООП) 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома; Основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома ГАПОУ БАСК.

Организация-разработчик: ГАПОУ Башкирский колледж архитектуры, строительства и коммунального хозяйства

Разработчик: Ахунзянова Гульшат Анасовна, преподаватель ГАПОУ БАСК

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
Общая характеристика учебной дисциплины	5
Структура и содержание учебной дисциплины	7
Условия реализации учебной дисциплины	11
Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы по специальности **08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома**.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности **08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома**. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-06, ОК 09:

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.

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

2.1 Объем образовательной нагрузки

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Объем образовательной программы (всего)	66
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	16
практические занятия, в форме практической подготовки	48
Самостоятельная работа обучающегося	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирующихся в результате освоения элементов программы
I	2	3	4
	Содержание материала	10/8	
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью. Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	2 4 4	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание материала Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	4/2 2 2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание материала Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение и модель ценности услуги Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	12/10 2 4 6	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание материала Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	10/8 2 4 4	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Содержание материала	6/4	

Тема 5. Теория организации обслуживания	Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения	2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	4	
Тема 6. Контактная зона	Содержание материала	8/6	
	Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	6	
Тема 7. Качество обслуживания и производительность	Содержание материала	6/4	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Показатели качества услуги. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг	2	
	Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги	4	
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание материала	8/6	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Методы определения величины показателей качества. Ответственность исполнителя перед потребителем	2	
	Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	6	
Самостоятельная работа		2	
	Промежуточная аттестация		
ВСЕГО:		66	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение

Освоение программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить обучающимся свободный доступ в Интернет во время учебного занятия и период внеучебной деятельности.

Помещение кабинета должно удовлетворять требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178-02) и быть оснащено типовым оборудованием, указанным в настоящих требованиях, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, достаточными для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

В кабинете должно быть мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию по экономике отрасли, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

В состав учебно-методического и материально-технического обеспечения программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность» входят:

- УМК преподавателя;
- наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, демонстрационные плакаты, раздаточный материал и др.);
- информационно-коммуникативные средства;
- экранно-звуковые пособия;
- комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности;
- библиотечный фонд.

В библиотечный фонд входят учебники, учебно-методические комплекты (УМК), обеспечивающие освоение учебной дисциплины «Сервисная деятельность», рекомендованные или допущенные для использования в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего профессионального образования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Основные печатные издания

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2.

2.

3.3 Основные электронные издания (электронные ресурсы)

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520455> (дата обращения: 17.10.2023).

2. Аверьянова, М. И. Жилищное право : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. И. Аверьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09183-0. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516624> (дата обращения: 17.10.2023).

3.4 Дополнительные источники

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14869-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512019> (дата обращения: 17.10.2023).
2. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/513521>
3. Попова, Н. Ф. Административное право : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ф. Попова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 343 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16489-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/531178>
4. Аверьянова, М. И. Жилищное право : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. И. Аверьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09183-0.
5. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ (ред. от 04.08.2023)
6. Правила бытового обслуживания населения. Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 года № 1514.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований. Контроль осуществляется на основе рейтинга, т.е. индивидуального числового показателя интегральной оценки учебных достижений обучающегося, образуемого путем сложения рейтинговых баллов, полученных в результате оценки отдельных учебных действий.

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Умения:		
<p>– соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности;</p> <p>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности</p>	<p>Соблюдение правил обслуживания клиента.</p> <p>Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p>
Знания:		
<p>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</p> <p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</p> <p>виды сервисной деятельности;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>культуру обслуживания потребителей;</p> <p>психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>	<p>- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации.</p> <p>- Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.</p>	<p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p>