

УТВЕРЖДЕНО  
Директор АНО СПО  
«Бирский кооперативный техникум»

Р.Г. Ахунова  
« 29 » августа 2019 ГОДА

Р.Г. Ахунова  
« 30 » августа 2019 ГОДА

Р.Г. Ахунова  
« 31 » августа 2019 ГОДА

Р.Г. Ахунова  
« 30 » августа 2019 ГОДА

Р.Г. Ахунова  
« 30 » августа 2019 ГОДА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 Сервисная деятельность**

Рассмотрено на заседании предметно- цикло-  
вой комиссии УГ 43.00.00 Сервис и туризм  
Председатель ПЦК

Карам- Каратаева Р.Р.

2018-2019 учебный год Протокол № 5 от 22.06.2018 Каратаева Р.Р.  
2019-2020 учебный год Протокол № 1 от 29.08.2019 Каратаева Р.Р.  
2020-2021 учебный год Протокол № 1 от 28.08.2020 Шамсетдинова И.А.  
2021-2022 учебный год Протокол № 1 от 27.08.2021 Шамсетдинова И.А.

БИРСК 2018

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 Сервисная деятельность

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 Сервисная деятельность** является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**.

Объем образовательной программы составляет 74 часа, из них 56 часов обязательная часть программы, 18 часов – вариативная часть программы: теоретическое обучение – 2 часа, самостоятельная работа – 8 часов, консультации – 2 часа, промежуточная аттестация – 6 часов (вариативная часть выделена курсивом).

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ПК.1.1.-1.3</b> <b>ПК.2.1.-2.5</b> <b>ПК.3.1.-3.5</b> <b>ПК.4.1.-4.3.</b> <b>ОК .01</b> <b>ОК. 02</b> <b>ОК .03</b> <b>ОК .04</b> <b>ОК .05</b> <b>ОК .06</b> <b>ОК .09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать различные средства делового общения;</li> <li>– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>– виды сервисной деятельности;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>– культуру обслуживания потребителей;</li> <li>– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;</li> <li>– <i>конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг.</i></li> </ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	74
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	66
в том числе:	
теоретическое обучение	36+2
практические занятия	20
<i>Самостоятельная работа</i>	8
<i>Консультации</i>	2
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	6

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России</p>	<b>4</b>	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
<b>Тема 1.2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.</p>	<b>4</b>	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	<p><i><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></i> <i>Работа с конспектом по теме «Основные этапы развития сервисной деятельности в России»</i></p>	<b>2</b>	
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 2.1. Сущность услуги как специфического продукта</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса</p>	<b>4</b>	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09

	<b>Практические занятия</b>		
	Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей. Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений	2	
<b>Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.  ОК 01 – 06, 09</b>
	Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Продвижение услуг	4	
	<b>Практические занятия</b>	4	
	Разработка мероприятий по продвижению услуг		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся Работа с конспектом по теме «Маркетинговые коммуникации в сфере услуг»</i>	2	
<b>Раздел 3. Организация сервисной деятельности</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 3.1. Организация обслуживания потребителей услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09</b>
	Понятие и содержание сервисных технологий. Способы и формы оказания услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.	4	
<b>Тема 3.2. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.  ОК 01 – 06, 09</b>
	Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом	4	

	коллективе		
	<b>Практические занятия</b>		
	Моделирование конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности. Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета	4	
<b>Тема 3.3.</b> <b>Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила предоставления коммунальных услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности <i>Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг</i>	4+2	
	<b>Практические занятия</b>		
	Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг» Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы»	4	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Подготовка доклада на тему (на выбор):</i> <i>«Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;</i> <i>«Правила предоставления коммунальных услуг»;</i> <i>«Права и обязанности участников сервисной деятельности»</i>	2	
<b>Раздел 4. Качество услуг</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 4.1.</b> <b>Показатели качества и уровня обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг	4	

	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Определение критериев качества оказываемых услуг		
<b>Тема 4.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<b>ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09</b>
	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 предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг		
	<b>Практические занятия</b>		
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере	<b>4</b>	
	<i><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></i> <i>Работа с конспектом по теме «Пути повышения качества услуг и обслуживания населения»</i>	<b>2</b>	
<i><b>Консультации</b></i>		<b>2</b>	
<i><b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b></i>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>74</b>	

### **3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Экономики и управления сервисной деятельностью»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.
- интерактивная доска;
- компьютеры.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения.**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. /Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025.
3. Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П. Сервисная деятельность: учебное пособие. СПб.: Питер, 2018.
4. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6.
5. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 259 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. <https://biblio-online.ru/> – ЭБС Юрайт
2. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/79981BF1-7F38-4187-9C2E-FAE62FB5B14D](http://www.biblio-online.ru/book/79981BF1-7F38-4187-9C2E-FAE62FB5B14D).

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 259 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/84BA6676-D94C-4D25-9481-18351A415673](http://www.biblio-online.ru/book/84BA6676-D94C-4D25-9481-18351A415673).

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Умения:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать различные средства делового общения;</li> <li>– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Обслуживает клиентов в соответствии с правилами</p> <p>Обоснованно использует средства делового общения</p> <p>Демонстрирует умения по управлению конфликтами</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий.</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b></p> <p>в форме экзамена в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменных/устных ответов,</li> <li>- тестирования</li> </ul>
<b>Знания:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>– виды сервисной деятельности;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– правила обслуживания населения;</li> <li>– способы и формы оказания услуг;</li> <li>– нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>– культуру обслуживания потребителей;</li> <li>– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;</li> <li>– <i>конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг.</i></li> </ul>	<p>Знает человеческие потребности</p> <p>Владеет профессиональной терминологией</p>	<p>Фронтальный устный опрос, текущий контроль, индивидуальные задания.</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b></p> <p>в форме экзамена в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменных/устных ответов,</li> <li>- тестирования</li> </ul>

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ  
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Учебный год	Вид изменений (объём времени, порядок освоения УД и ПМ и т.п.)	В какой документ ППСЗ вносятся изменения	Конкретное содержание изменений	Экспертное суждение о необходимости и целесообразности внесения изменений	Подпись председателя ЦК/ представителей работодателей
21.08.2019	Изменение наименования образовательной организации	Рабочая программа	Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Бирский кооперативный техникум» переименован в Автономную некоммерческую профессиональную образовательную организацию «Бирский кооперативный техникум»	Решение о государственной регистрации Управления МинЮста РФ по РБ № 1351-р от 13.08.2019	
2018-2019	Добавлено информационное обеспечение	Рабочая программа, 3 раздел, информационное обеспечение	Багдасарян В.Э. История сервиса: уч.пособие для СПО. Изд.Инфра-М,2018	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2018-2019	Добавлено информационное обеспечение	Рабочая программа, 3 раздел, информационное обеспечение	Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник. Изд.Дашков и К,2019	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	Рабочая программа, 3 раздел, информационное обеспечение	Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса: уч.пособие для СПО.Изд.Форум,2020	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	Рабочая программа, 3 раздел, информационное обеспечение	.Резник Г.А. Сервисная деятельность: учебник для СПО.Изд.Инфра-М,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	