

АНПОО «Бирскооптехникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 Сервисная деятельность

Специальность

**08.02.14 Эксплуатация и обслуживание
многоквартирного дома**

2023 г.

Рабочая программа по учебной дисциплине **ОП.05 Сервисная деятельность** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1097, с учетом примерной основной образовательной программы 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-278 от 13.06.2023).

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная
образовательная организация «Бирский кооперативный техникум»

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 примерной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.**

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-06, ОК 09.

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 учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	5 7
в т.ч. в форме практической подготовки	4 0
в т. ч.:	
теоретическое обучение	1 6
практические занятия	4 0
Самостоятельная работа	1
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОП.05 Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	8/6	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Понятие об услуге и сервисной деятельности	2	
	2. Функции сферы услуг		
	3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг		
	4. Общероссийские классификаторы услуг населению		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	3	
Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	3		
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4/2	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Теория постиндустриального общества	2	
	2. Этапы развития услуг в России	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2		
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала	10	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06
	Эволюция понятия «товар»	2	
	Характеристики услуг		
	Отличие услуги от материально-вещественного товара		
	Определение и модель ценности услуги		
В том числе практических и лабораторных занятий	8		

	Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2	ОК 09
	Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	6	
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание учебного материала	6/4	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг	2	
	2 Клиенты и их потребности		
	3 Факторы, влияющие на покупательское поведение		
	4 Процесс принятия решения потребителем.		
	5 Специфические аспекты покупки услуг		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	
Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	2		
Тема 5. Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала	6/4	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1.Обслуживание как сервисная система	2	
	2.Система сервисных операций		
	3.Система предоставления услуг		
	4.Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги - Организация работы управляющей компании ЖКХ	4		
Тема . Контактная зона	Содержание учебного материала	8/6	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем	2	
	2. Содержание контакта		
	3. Работа с жалобами потребителей		
	4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	6		
Тема 7. Качество обслуживания и	Содержание учебного материала	6/4	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4.
	1. Показатели качества услуги	2	

производительность	2. Сервисные гарантии		ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	3. Производительность труда в сфере услуг		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги	4	
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала	8/6	ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.- 3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	2	
	Методы определения величины показателей качества		
	Ответственность исполнителя перед потребителем	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	6	
Самостоятельная работа		1	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		-	
Всего:		57	

7. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий, техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор, интерактивная доска.

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

7.2.1. Основные печатные издания

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва: ФОРУМ, 2022. – 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, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-5768-7.

7.2.2. Основные электронные издания

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва: ФОРУМ, 2022. – 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, 2022. – 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. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> (дата обращения: 06.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2.3. Дополнительные источники

1. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг: учебник / Т.А. Тультаев. – Москва: ИНФРА-М, 2023. – 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.

8. 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 Выполнение заданий дифференцированного зачета
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	- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.	Фронтальный устный опрос, тестирование

<p>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>Выполнение заданий дифференцированного зачета</p>
--	--	--

