

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУКОВСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Специальность 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

СОГЛАСОВАНО:
ПЦК Строительных дисциплин
Председатель ПЦК
_____Архипова ЛИ

«УТВЕРЖДАЮ»
Зам. директора по УР
_____Субботина О.П.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.05 «Сервисная деятельность» предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования: 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

Программа разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома» (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1097, зарегистрировано в Минюсте России 18.01.2023 № 72030) с учетом ПООП по данной специальности и требований работодателей к уровню освоения специальности выпускниками.

Организация-разработчик: ГБПОУ РО «ГСТ»

Разработчик: Зыкова А И, преподаватель ГБПОУ РО «ГСТ»
Лапаева ЕВ, преподаватель ГБПОУ РО «ГСТ»

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 основной 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	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Планируемые личностные результаты реализации Программы воспитания
ЛР1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с

	деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию в строительной отрасли и системе жилищно-коммунального хозяйства личностного роста как профессионала.
ЛР14	Способный ставить перед собой цели под для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;
ЛР15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР16	Способный искать и находить необходимую информацию используя разнообразные технологии ее поиска, для решения возникающих в процессе производственной деятельности проблем при строительстве и эксплуатации объектов капитального строительства;
ЛР17	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.
ЛР19	Принимающий и понимающий цели и задачи социально-экономического развития донского региона, готовый работать на их достижение, стремящийся к повышению конкурентоспособности Ростовской области в национальном и мировом масштабах;
ЛР27	Способный к трудовой профессиональной деятельности как к возможности участия в решении личных, региональных, общественных, государственных, общенациональных проблем.
ЛР28	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР31	Разносторонне развитый, проявляющий позитивное отношение к общественным ценностям, успешно применяющий знания и умения на практике.

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	58
в т.ч. в форме практической подготовки	40
в т. ч.:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	40
Промежуточная аттестация	Диф.зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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
1	2	3	4
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	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 ОК 09
	2. Понятие об услуге и сервисной деятельности	2	
	3. Функции сферы услуг		
	4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг		
	5. Общероссийские классификаторы услуг населению		
	Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	4	
Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	4		
Тема №2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	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. Теория постиндустриального общества	2	
	2. Этапы развития услуг в России		
	Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	
Тема №3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала	12	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
	Эволюция понятия «товар»	4	
	Характеристики услуг		
	Отличие услуги от материально-вещественного товара		
	Определение и модель ценности услуги		
	Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	4	
Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	4		
Тема №4 Поведение потребителей и	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4.
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг	2	

процесс принятия ими решения	2 Клиенты и их потребности		ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	3 Факторы, влияющие на покупательское поведение		
	4 Процесс принятия решения потребителем.		
	5 Специфические аспекты покупки услуг		
	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	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	4	
Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ			
Тема №6 Контактная зона	Содержание учебного материала	8	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	
Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»			
Тема №7 Качество обслуживания и производительность	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, -ОК 06 ОК 09
	1. Показатели качества услуги	2	
	2. Сервисные гарантии		
	3. Производительность труда в сфере услуг	4	
Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги			
Тема №8 Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала	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	4	
Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»			
Промежуточная аттестация		Диф. зачет	
Всего:		58/40	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины 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.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и 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 или электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми 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:		
<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности 	<p>Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p>
Знания:		
<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности. 	<p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p>

**Контроль и оценка личностных результатов реализации рабочей программы
воспитания**

<i>Код</i>	Личностные результаты	Формы и методы контроля и оценки
ЛР1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	Оценка собственного продвижения, личностного развития, ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности, участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, и в предметных неделях
ЛР3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	
ЛР4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	
ЛР7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	
ЛР13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию в строительной отрасли и системе жилищно-коммунального хозяйства личного роста как профессионала.	
ЛР14	Способный ставить перед собой цели под для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;	
ЛР15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии	
ЛР16	Способный искать и находить необходимую информацию используя разнообразные технологии ее поиска, для решения возникающих в процессе производственной деятельности проблем при строительстве и эксплуатации объектов капитального строительства;	
ЛР17	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	
ЛР19	Принимающий и понимающий цели и задачи социально- экономического развития донского региона, готовый работать на их достижение, стремящийся к повышению конкурентоспособности Ростовской	

	области в национальном и мировом масштабах;	
ЛР27	Способный к трудовой профессиональной деятельности как к возможности участия в решении личных, региональных, общественных, государственных, общенациональных проблем.	
ЛР28	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	
ЛР31	Разносторонне развитый, проявляющий позитивное отношение к общественным ценностям, успешно применяющий знания и умения на практике.	