# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 Сервисная деятельность

# СОДЕРЖАНИЕ

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

2

# ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ

## ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 Сервисная деятельность

* + 1. **Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности профессии 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 1.1-ПК 1.4, ПК 2.1- 2.4, ПК 3.1-ПК 3.2ОК 1-6.

знания

## Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 | * соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; * определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;   использовать различные средства делового общения;   * управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; * выполнять требования этики 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; 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 |

3

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | 48 |
| **в т.ч. в форме практической подготовки** | 26 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 20 |
| практические занятия | 26 |
| *Самостоятельная работа* | 2 |
| **Промежуточная аттестация** | Экзамен в 1 семестре |

4

* + 1. Тематический план и содержание учебной дисциплины 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** |
| **Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности** | | **4** |  |
| **Тема 1.1**  Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционный России | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| 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 | 2 |
| **Тема 1.2**  Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках. | **Содержание учебного материала** |  |  |
| 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. | 2 | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | | **12** |  |
| **Тема 2.1**  Сущность услуги как специфического продукта | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| 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 | 2 |
| **В том числе практические занятия** | 4 |
| 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 |
| **Тема 2.2**  Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его | **Содержание учебного материала** |  |  |
| Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и | 2 | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4. 5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| реализации | его основные этапы. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Продвижение услуг |  | ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| **В том числе практические занятия** |  |
| Разработка мероприятий по продвижению услуг | 4 |
| **Раздел 3. Организация сервисной деятельности** | | **18** |  |
| **Тема 3.1**  Организация обслуживания потребителей услуг | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| 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. | 3 |
| **Тема 3.2**  Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса | **Содержание учебного материала** |  |  |
| 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 коллективе | 3 | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| **В том числе практические занятия**  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 | 6 |
| **Тема 3.3**  Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2  6 |
| 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 | 2 |
| **В том числе практические занятия** |  |
| Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг»  Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы» | 4 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 4 Качество услуг** | | **14** |  |
| **Тема 4.1**  Показатели качества и уровня обслуживания населения | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| 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 | 2 |
| **В том числе практические занятия** |  |
| Определение критериев качества оказываемых услуг | 2 |
| **Тема 4.2**  Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | **Содержание учебного материала** |  | ОК 1- ОК 6  ПК 1.1.-1.4.  ПК 2.1-2.4.  ПК 3.1-3.2 |
| 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. | 2 |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| Презентации:  Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.  Контроль удовлетворенности потребителей услуг | 2 |  |
| **В том числе практические занятия** |  |  |
| Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере о | 2 |  |
| Экзамен по пройдённым темам | 4 |  |
| **Всего** |  | **48** |  |

7

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Требования к минимальному материально- техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета «Сервисной деятельности»,

Оборудование учебного кабинета:

* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* комплект бланков документации;
* комплект учебно-методической документации;
* наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.) Технические средства обучения:
  + компьютер с лицензионным программным обеспечением;
  + мультимедийный проектор
  + экран для мультимедийного проектора
  + принтер
  1. **Информационное обеспечение обучения.**

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

* + 1. **Печатные издания**[**1**](#_bookmark0)

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, 2015.
4. Аванесова Г.А Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие.- М.: Аспект Пресс, 2014
5. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие.- М.: ПРИОР,

2012

1. И.И. Потапова «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» Москва АсаДема 2015г.
2. Компетенции компаний в сфере услуг // Проблемы развития 8

инновационного предпринимательства на промышленных предприятиях : сб. науч. тр. / под ред. В.В. Титова, В.Д. Марковой ; ИЭОПП СО РАН. - Новосибирск : Изд-во ИЭОПП СО РАН, 2014. - С. 30-38. – URL

1. 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.
2. 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.

## 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)

1

## 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)

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Формы и методы оценки** |
| **Умения:** |  |  |
| * соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; * определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; * использовать различные средства делового общения; * управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; * выполнять требования этики в профессиональной деятельности. | Обслуживает  клиентов в  соответствии с правилами Обоснованно использует средства делового общения Демонстрирует умения по  управлению конфликтами | 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 | Знает человеческие потребности  Владеет профессиональной терминологией | Фронтальный устный опрос, текущий контроль, индивидуальные задания, |

9

10

11