

Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Строительный колледж»

Рассмотрено и согласовано
на заседании МО
протокол № 1 от «29» августа 2025 г
Председатель:
_____ Выгузова О.С.

Утверждаю
Директор ТОГПОУ
«Строительный колледж»
_____ А.С. Зотов
«29» августа 2025 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОП.05 «Сервисная деятельность»
по специальности

08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

Тамбов
2025

Программа учебной дисциплины разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1097 и зарегистрированным в Минюсте России 18.01.2023 г. № 72030 по специальности среднего профессионального образования технического профиля 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

Организация-разработчик:
ТОГБПОУ «Строительный колледж».

Разработчики:
Свиридова Т.А., преподаватель ТОГБПОУ «Строительный колледж»

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

| | |
|---|----|
| 1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность» | 4 |
| 2. Структура и содержание учебной дисциплины..... | 5 |
| 3. Условия реализации программы учебной дисциплины..... | 8 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины..... | 10 |

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины

«Сервисная деятельность»

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| 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. 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; критерии и составляющие качества услуг, нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; 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, | 67 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 60 |
| практические занятия | 6 |
| Промежуточная аттестация (Дифференцированный зачет) | 1 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем часов | Формируемые компетенции |
|---|---|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Введение | Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга и сервис. Место сервиса в жизнедеятельности человека. | 2 | 2 |
| 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 - 06 ОК 09 |
| | 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности | 2 | |
| | 2. Функции сферы услуг | 2 | |
| | 3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг | 2 | |
| | 4. Характерные признаки услуг | 2 | |
| | 5. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация сферы услуг | 2 | |
| Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности | Содержание учебного материала | 6 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01 - 06 ОК 09 |
| | 1. Теория постиндустриального общества | 2 | |
| | 2. Этапы развития услуг в России | 2 | |
| | 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России | 2 | |
| Тема 3. Специфика услуг как товара | Содержание учебного материала | 8 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01 - 06 ОК 09 |
| | 1. Эволюция понятия «товар» | 2 | |
| | 2. Характеристики услуг | 2 | |
| | 3. Отличие услуги от материально-вещественного товара | 2 | |
| | 4. Определение и модель ценности услуги | 2 | |
| Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения | Содержание учебного материала | 8 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01 - 06 ОК 09 |
| | 1. Определение потребительской среды в сфере услуг. | 2 | |
| | 2. Клиенты и их потребности | 2 | |
| | 3. Факторы, влияющие на покупательское поведение | 2 | |
| | 4. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг | 2 | |
| Тема 5. Теория организации обслуживания | Содержание учебного материала | 8 | ПК 1.1-1.4. ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01 - 06 ОК 09 |
| | 1. Обслуживание как сервисная система | 2 | |
| | 2. Система сервисных операций | 2 | |
| | 3. Система предоставления услуг | 2 | |
| | 4. Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения | 2 | |
| Тема 6. | Содержание учебного материала | 6 | |

| | | | |
|---|---|-----------|--|
| Контактная зона | 1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Формы и методы обслуживания потребителей | 2 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01 - 06 ОК 09 |
| | 2. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций | 2 | |
| | Практическое занятие № 1. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание» | 2 | |
| Тема 7. Качество обслуживания и производительность | Содержание учебного материала | 8 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01 - 06 ОК 09 |
| | 1. Показатели качества услуги. Факторы, формирующие качество услуг | 2 | |
| | 2. Сервисные гарантии | 2 | |
| | 3. Производительность труда в сфере услуг | 2 | |
| | 4. Оценка качества оказанной услуги | 2 | |
| Тема 8. Общероссийские стандарты качества | Содержание учебного материала | 10 | ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01 - 06 ОК 09 |
| | 1. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг | 2 | |
| | 2. Методы определения величины показателей качества | 2 | |
| | 3. Ответственность исполнителя перед потребителем | 2 | |
| | 4. Практическое занятие № 2. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем» | 2 | |
| 5. Практическое занятие № 3. Подготовка и защита рефератов | | 2 | |
| Промежуточная аттестация (Дифференцированный зачет) | | 1 | |
| Всего: | | 67 | |

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет Общепрофессиональных дисциплин, оснащенный в соответствии с приложением образовательной программы

3.2 Учебно-методическое обеспечение

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.

3.2.1. 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.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Гукова, О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва: ФОРУМ, 2023. – 176 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-337-8. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989> (дата обращения: 17.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

2. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – Санкт-Петербург: Лань,

2023. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-5768-7. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/146825> (дата обращения: 17.12.2023). – 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.

3.2.3. Дополнительные источники

Тультаев, Т.А. Маркетинг услуг: учебник / Т.А. Тультаев. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 208 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-005021-8. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1070534> (дата обращения: 17.12.2023). – Режим доступа: по подписке.

О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ.

Правила бытового обслуживания населения. Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 года № 1514.

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|---|---|
| Умения: | | |
| – соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; | соблюдение правил обслуживания клиента. | наблюдение и оценка выполнения практических заданий |
| – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности | соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации | |
| Знания: | | |
| – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; | аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. | фронтальный устный опрос, тестирование |
| – потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; | правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности. | |
| – 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. | | |