

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	
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:		
<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. 	<p>аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.</p>	<p>фронтальный устный опрос, тестирование</p>