

Приложение 2.25
к ОП СПО по специальности
08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Министерство образования Московской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области "Красногорский колледж"

Утверждена приказом руководителя
образовательной организации
№ 26.04.2024 № 860.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

г. Красногорск, 2024 год

Программа учебной дисциплины ОП.05 Сервисная деятельность разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022г. №1097 и зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации от 18 января 2023 г. (Регистрационный № 72030) , с учетом запросов работодателей на дополнительные результаты освоения образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, не предусмотренных ФГОС СПО. (при условии наличия)

Организация-разработчик: Истринский филиал государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Московской области «Красногорский колледж» (Истринский филиал ГБПОУ МО «Красногорский колледж»).

Разработчик: Хомутова Марина Анатольевна, методист Истринского филиала ГБПОУ МО «Красногорский колледж»

РАССМОТРЕНА И СОГЛАСОВАНА

На заседании методического объединения
ГБПОУ МО «Красногорский колледж»
от 03.04.2024г. Протокол № 8

Научно-методическим советом ГБПОУ МО
«Красногорский колледж»
от 10.04.2024 Протокол № 35;

РАССМОТРЕНА И УТВЕРЖДЕНА

На заседании педагогического
совета ГБПОУ МО
«Красногорский колледж»
от 17.04.2024 Протокол № 4

Приказом директора ГБПОУ МО
«Красногорский колледж»
от 26.04.2024 № 860.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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.

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 часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	57
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	40
Из них:	
теоретическое обучение	9
лабораторные работы	
практические занятия	40
Самостоятельная работа	8
Консультации	-
Промежуточная аттестация- дифференцированный зачет	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	В том числе в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности 2. Функции сферы услуг 3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг 4. Общероссийские классификаторы услуг населению	8	6	ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью. Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	6		
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: сервисная деятельность как форма удовлетворения человека	1		
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала 1. Теория постиндустриального общества 2. Этапы развития услуг в России	3		ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: социальные предпосылки возникновения и развития сервисной дея-	1		

	тельности			
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала 1. Эволюция понятия «товар» 2. Характеристики услуг 3. Отличие услуги от материально-вещественного товара 4. Определение и модель ценности услуги	9		ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	8	8	
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: специфика услуг как товара	1		
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание учебного материала 1 Определение потребительской среды в сфере услуг 2 Клиенты и их потребности 3 Факторы, влияющие на покупательское поведение 4 Процесс принятия решения потребителем. 5 Специфические аспекты покупки услуг	5		ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	4	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: поведение потребителей и процесс принятия ими решения	1		
Тема 5. Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала 1.Обслуживание как сервисная система 2.Система сервисных операций 3.Система предоставления услуг 4.Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения	5		ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2

	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	4	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: теория организации обслуживания	1		
Тема 6. Контактная зона	Содержание учебного материала 1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем 2. Содержание контакта 3. Работа с жалобами потребителей 4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	7		ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	6	6	
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: контактная зона	1		
Тема 7. Качество обслуживания и производительность	Содержание учебного материала 1. Показатели качества услуги 2. Сервисные гарантии 3. Производительность труда в сфере услуг	5		ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги	4	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: качество обслуживания и производительность	1		
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала 1. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг 2. Методы определения величины показателей качества 3. Ответственность исполнителя перед потребителем	5		ОК 01-07 ОК 09 ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2

	В том числе, практических занятий: Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	4	6	
	Самостоятельная работа обучающихся: По рекомендованной литературе изучить разделы: общерос- сийские стандарты качества	1		
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		2		
Всего:		57	40	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Для реализации программы дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: учебный кабинет «Социально-экономических дисциплин».

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Печатные издания

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
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
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.	- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.	Фронтальный устный опрос, тестирование