ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИТЕКТУРНО - СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСТИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.05 «Сервисная деятельность»

по специальности
среднего профессионального образования

08.02.14. «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

2024г.

ОДОБРЕНО
цикловой методической комиссией *технического цикла*
название цикла
Протокол № 5
от «10» 01 2024 г.
Председатель цикловой комиссии
подпись
О.В. Рябицев
И.О. Фамилия

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом КЖКХ АГАСУ
Протокол № 5
от «31» 01 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор КЖКХ:
подпись
Е.Ю. Ибатуллина
И.О. Фамилия
«31» 01 2024 г.

Составитель: *преподаватель Муляминова Р.Г.* / подпись /

Рабочая программа *ОПЦ.05. Сервисная деятельность* разработана на основе ФГОС СПО по специальности *08.02.14. Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома*
(код и наименование специальности)
учебного плана *08.02.14. Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома*
(код и наименование специальности)
на 20__ г.н.

Согласовано:

Методист КЖКХ АГАСУ	подпись	/ *И.В. Бикбаева* / И.О. Фамилия
Заведующий библиотекой	подпись	/ *Н.П. Герасимова* / И.О. Фамилия
Заместитель директора по ПР	подпись	/ *Р.Г. Муляминова* / И.О. Фамилия
Заместитель директора по УР	подпись	/ *Е.В. Чертина* / И.О. Фамилия

Рецензент

Руководитель ООО «Управляющая компания «Фрегат»	подпись	/ *А.В. Огнева* / И.О. Фамилия

Принято УМО СПО:

Начальник УМО СПО	подпись	/ *А.П. Гельван* / И.О. Фамилия

Рецензия

На рабочую программу **ОПЦ.05 «Сервисная деятельность»**
разработанную преподавателем ГАОУ АО ВО АГАСУ колледж ЖКХ

Муляминовой Р.Г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1097 (далее – ФГОС СПО) и с учетом требований профессиональных стандартов. В программе четко сформулированы цели и задачи учебной дисциплины.

Цели программы и структура находятся в логическом соответствии.

Учебная дисциплина ОПЦ.05 «Сервисная деятельность», входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям СПО технологического профиля.

Объем часов максимальной, аудиторной учебной нагрузки соответствует учебному плану по специальности среднего профессионального образования: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, реализуемым в ГБОУ АО ВО АГАСУ колледж ЖКХ.

Рабочая программа рассчитана для студентов очной формы обучения базового уровня.

Итоговый контроль установлен в форме: зачета с оценкой по завершению курса.

Содержание программы структурировано на основе компетентностного подхода и соответствует современному уровню и тенденциям развития науки, целесообразно распределено по видам занятий и трудоемкости в часах.

В разделе «Условия реализации учебной дисциплины» перечислены требования к материально-техническому и информационному обеспечению дисциплины.

Раздел «Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины» включает показатели результатов обучения, показатели и критерии их оценки, а также формы и методы контроля.

Данная рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.05 «Сервисная деятельность» соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, и может использоваться для освоения ОПЦ.05 «Сервисная деятельность»» в реализации образовательного процесса при подготовке специалистов среднего звена по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома в ГБОУ АО ВО АГАСУ колледж ЖКХ.

Рецензент :

Огнева А.В., руководитель ООО УК «ФРЕГАТ»

_____ 2024г.

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

«ОПЦ.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.03 «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома» №1097 от 12.12.2022 г.

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина« ОПЦ.05 Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла 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.

1.3 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются ОК, ПК, 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

2.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем в часах**
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**56**
в т.ч. в форме практической подготовки	**-**
в т. ч.:	
теоретическое обучение	56
практические занятия	-
Самостоятельная работа [26]	-
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	

2.3 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	**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 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		
	6.Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	*3*	
	7. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	*3*	
Тема 2. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**	**3**	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1.Теория постиндустриального общества	1	
	2.Этапы развития услуг в России		
	3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	
Тема 3. Специфика услуг как товара	**Содержание учебного материала**	**11**	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04
	1.Эволюция понятия «товар»	3	
	2.Характеристики услуг		
	3.Отличие услуги от материально-вещественного товара		
	4.Определение и модель ценности услуги		

	5.Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2	ОК 09
	6.Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	6	
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	**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 Определение потребительской среды в сфере услуг	2	
	2 Клиенты и их потребности		
	3 Факторы, влияющие на покупательское поведение		
	4 Процесс принятия решения потребителем.		
	5 Специфические аспекты покупки услуг		
	6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	
	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		
	5. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	4	
Тема . 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		
	5.Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	6	
Тема 7. Качество обслуживания и	**Содержание учебного материала**	**6**	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4.
	1. Показатели качества услуги	2	

производительность	2. Сервисные гарантии		ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06
	3. Производительность труда в сфере услуг		
	4.Оценка качества оказанной услуги	4	
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	**Содержание учебного материала**	**8**	ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1.Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	2	
	2.Методы определения величины показателей качества		
	3.Ответственность исполнителя перед потребителем		
	4.Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	6	
Промежуточная аттестация			
Всего:		***56***	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.2 Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Кабинет аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Астраханская область, г.Астрахань, р-н Трусовский, ул. Магистральная, д.18	1. Доска учебная 2. Рабочее место преподавателя 3.Комплект учебной мебели на 30 чел. 4. Стационарный мультимедийный комплект; 5. Доступ в сеть Интернет: Wi-Fi-точка доступа с пропускной способностью 100Мбит\с.

3.3 Информационное обеспечение реализации программы

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.

3.3.1 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.

3.3.2 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. 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.

3.3.3 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 специфическогопродукта; –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	- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.	Фронтальный устный опрос, тестирование
потребителями; –критерии и составляющие качества услуг; –культуру обслуживания потребителей; –психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.		