

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»**

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол № 4

«05» июля 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПБ ГБПОУ «АУГСТГиП»

А.М. Кривоносов

«05» июля 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

для специальности 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание
многоквартирного дома»
среднего профессионального образования

Санкт-Петербург

2023 г.

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Историко-философских дисциплин

экономики и права

Протокол № 6

от «11» мая 2023 г.

Председатель ЦК



Любохонская О.В.

РАССМОТРЕНА

Методическим советом

«АУГСГиП»

Протокол № 5

от «28» июня 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома» среднего профессионального образования и примерной программы.

Разработчики:

Ауценко О.С.

, преподаватель СПб ГБПОУ «Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.05 Сервисная деятельность»

1.1. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «ОП.05 Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена 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.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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.
За счет часов вариативной части		
15 часов	Углубление теоретической подготовки, определяемой содержанием дисциплины	
6 часов	Самостоятельная работа: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений	
6 часов	Экзамен	

Формируемые общие и профессиональные компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.

ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.

ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникации с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.

ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.

ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах.

ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства.

ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов.

ПК 2.4. Организовывать устранение аварийных ситуаций и проведение мероприятий по безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.

ПК 3.1. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.

ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов.

Формируемые личностные результаты:

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 13. Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию в строительной отрасли и системе жилищно-коммунального хозяйства личного роста как профессионала.

ЛР 17. Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение учебной дисциплины

Всего часов – 84 часа, из них на освоение дисциплины 72 часа,
на самостоятельную работу – 6 часов,
промежуточная аттестация – 6 часов.

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	84
в т.ч. в форме практической подготовки	40
в т. ч.:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	40
<i>Самостоятельная работа</i>	6
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.05 «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, которыми обеспечивается формирование элементов программы
1	2	3	4
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	<p>Содержание учебного материала</p> <p>2. Понятие об услуге и сервисной деятельности</p> <p>3. Функции сферы услуг</p> <p>4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг</p> <p>5. Общероссийские классификаторы услуг населению</p> <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.</p> <p>Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению</p>	10	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 ЛР 1-2, ЛР 4, 6-7, 10,13, 17
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Теория постиндустриального общества</p> <p>2. Этапы развития услуг в России</p> <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России</p>	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
Тема 3. Специфика услуг как товара	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Эволюция понятия «товар»</p> <p>2. Характеристики услуг</p> <p>3. Отличие услуги от материально-вещественного товара</p> <p>4. Определение и модель ценности услуги</p> <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах</p> <p>Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги</p>	12	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

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, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	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			
Тема 5. Теория организации обслуживания	Практические занятия	2	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
	Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	
	Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	8	
	Содержание учебного материала	4	
	1. Обслуживание как сервисная система	4	
2. Система сервисных операций			
3. Система предоставления услуг			
4. Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения			
В том числе практических и лабораторных занятий			
Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	4		
Тема 6. Контактная зона	Содержание учебного материала	10	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	4	
	2. Содержание контакта		
	3. Работа с жалобами потребителей		
	4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций		
Практические занятия		6	
Тема 7. Качество обслуживания и производительность	Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	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
	Содержание учебного материала	4	
	1. Показатели качества услуги	4	
	2. Сервисные гарантии		
	3. Производительность труда в сфере услуг		
Практические занятия		4	
Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги			
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала	10	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	1. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	4	
	2. Методы определения величины показателей качества		
	3. Ответственность исполнителя перед потребителем		

	<p>Практические занятия Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»</p>	6	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p>		6	
<p>Промежуточная аттестация в форме экзамена</p>		6	
<p>Всего:</p>		84	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,

техническими средствами обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор, интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература

Гукова О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с. — (Среднее профессиональное образование). — 25 экз.

Дополнительная литература

Тультаев Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т. А. Тультаев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 208 с. — URL: <https://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Лукина А. В. Маркетинг товаров и услуг : учебное пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Умения:		
<p>– соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности</p>	<p>Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p>
Знания:		
<p>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>	<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>