



Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Тольяттинский индустриально-педагогический колледж»
(ГАПОУ СО «ТИПК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО «ТИПК»
_____ С.Н. Чернова
_____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

2021 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании рабочей группы ОП

Протокол № _____ от «___»_____2021 г.

Руководитель ОП _____ О.А. Бабушкина

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) и на основании примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «ТИПК».

Разработчик:

Бабушкина О.А. - преподаватель высшей квалификационной категории.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Учебная дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплинами ОП.02 Менеджмент и управление персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве, ОП.04 Экономика организации жилищно-коммунального хозяйства, ОП.09 Основы предпринимательства.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- 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.

Общие компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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 общечеловеческих ценностей.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК.1.1. Создавать условия для комфортного проживания в домашней среде.

ПК.1.2. Обеспечивать соблюдение правил санитарии и гигиены, эксплуатации имущества и оборудования собственников и нанимателей.

ПК.1.3. Обеспечивать экономный расход ресурсов жилищно-коммунальных услуг.

ПК.2.1. Организовать осмотр объектов жилищно-коммунального хозяйства для установления возможных причин возникновения дефектов и выработки мер по их устранению.

ПК.2.2. Организовать работу по устранению обнаруженных дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства.

ПК.2.3. Осуществлять документационное оформление результатов осмотров состояния объектов жилищно-коммунального хозяйства и паспорта готовности объектов к эксплуатации.

ПК.2.4. Организовать работы по подготовке объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации.

ПК.2.5. Организовать работы для выполнения текущего ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства согласно действующим нормативным документам.

ПК.3.1. Осуществлять прием заявок от диспетчерской службы на устранение управляющей организацией аварий.

ПК.3.2. Организовать работы по устранению причин аварии или предотвращению распространения последствий аварии.

ПК.3.3. Контролировать работы инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства.

ПК.3.4. Контролировать выполнение управляющей организацией заявок.

ПК.3.5. Организовывать действия диспетчерских и аварийных служб, видов и сроков выполнения аварийно-восстановительных работ управляющей организацией.

ПК.4.1. Обеспечивать проведение регламентных работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке объектов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройству и озеленению прилегающей территории.

ПК.4.2. Обеспечивать антитеррористическую безопасность и защиту чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения.

ПК.4.3. Контролировать качество работ и соблюдение правильного применения материалов, технологии и периодичности сезонной уборки прилегающей территории.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Объём образовательной нагрузки	94
Самостоятельная работа	6
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	88
в том числе:	
теоретическое обучение	46
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	34
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
контрольная работа	-
Консультации	2
Промежуточная аттестация - экзамен	6

2.2. ИНСТРУКЦИЯ

по составлению рабочей программы учебной дисциплины/профессионального модуля

Рабочая программа по учебной дисциплине/профессиональному модулю (далее – РП УД/ПМ) – учебно-методический документ, составленный в соответствии с учебным планом, в котором отражена последовательность изучения и распределение объема времени по разделам и темам. Количество часов по РП УД/ПМ включает объем образовательной программы, состоящий из учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося.

Форма РП УД/ПМ является единой для преподавателей ГАПОУ СО «ТИПК». РП УД/ПМ востребуется преподавателем при проектировании им образовательной деятельности и является составным компонентом образовательной программы.

При составлении РП УД/ПМ необходимо учесть следующее:

1. Рассмотрение и обсуждение РП УД/ПМ осуществляется ежегодно на заседаниях рабочих групп ОП соответствующего профиля. РП УД/ПМ утверждается директором, что отражается на втором листе.
2. В графе №1 «Наименование разделов и тем» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по разделам и темам.
3. В графе №2 «Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по дидактическим единицам (вопросам), № лабораторных работ и практических занятий. Следует выделять основные темы с разбивкой на занятия – 1 час.
4. В графе 3 «Объём часов» ставится дробь, числитель которой означает количество часов, отведенных на занятие в данный день, а знаменатель – количество часов, прошедшее с начала учебного года. Например, 1/1, 1/2, 1/3, 1/4, 1/5 и т.д.
5. В графе №4 «Уровень освоения» указывается уровень освоения темы в соответствии с рекомендациями: 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств); 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством); 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)
6. В графе 5 «№ занятий» последовательно проставляются номера занятий (1.2.3....), которые должны соответствовать записям, зафиксированным в журнале теоретических занятий по соответствующим УД/ПМ.
7. В графе 6 «Вид занятия» планируются виды учебных занятий: лекция, семинар, лабораторная работа, практическое занятие, контрольная работа, консультация, выполнение курсовой работы, комбинированный урок, деловая или ролевая игра, разбор конкретных ситуаций, психологический и иной тренинг, компьютерная симуляция, групповая дискуссия (условные обозначения - ЛР – лабораторная работа; ПЗ – практическое занятие; КУ - комбинированный урок).
8. В графе 7 «Внеаудиторная самостоятельная работа» указываются виды внеаудиторной самостоятельной работы (проработка конспектов занятий, самостоятельная работа с учебником и нормативной литературой, решение задач, выполнение отчётных работ к практическим занятиям и лабораторным работам, выполнение расчетно-графических работ, написание рефератов, подготовка презентаций, подготовка докладов, подготовка сообщений и др.).
9. В графе №8 «Количество часов» указывается количество часов, отведённое на внеаудиторную самостоятельную работу.

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	№ занятия	Вид занятия	Внеаудиторная самостоятельная работа	
						Задание	Кол-во часов
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.		8					1
Тема 1.1 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России.	Содержание учебного материала	4					
	Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества.	1/1	1	1	Лекция-беседа		
	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг.	1/2	1	2	Лекция-беседа		
	Возникновение и развитие сервиса в России.	1/3	1	3	Лекция-презентация		
	Состояние сферы услуг в дореволюционной России.	1/4	1	4	Лекция-презентация		
Тема 1.2 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	Содержание учебного материала	4					
	Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны.	1/5	1	5	Лекция-презентация	Подготовка реферата на тему: «История развития сервиса»	1
	Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма.	1/6	1	6	Лекция-презентация		
	Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг.	1/7	1	7	Лекция		
	Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.	1/8	1	8	Лекция		

Раздел 2. Услуга как специфический продукт.		20					1
Тема 2. Сущность услуги как специфического продукта.	Содержание учебного материала	8					
	Услуга как специфический продукт рынка.	1/9	1	9	КУ		
	Основные различия товара и услуги.	1/10	1	10	КУ		
	Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.	1/11	1	11	Лекция-беседа	Проработка конспекта занятия	1
	Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.	1/12	1	12	Лекция-беседа		
	Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.	1/13	2	13	ПЗ		
	Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.	1/14	2	14	ПЗ		
	Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений.	1/15	2	15	ПЗ		
	Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений.	1/16	2	16	ПЗ		
Тема 2.2 Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.	Содержание учебного материала	12					
	Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса.	1/17	1	17	КУ		
	Особенности услуг в концепции маркетинга.	1/18	1	18	КУ		
	Жизненный цикл услуги и его основные этапы.	1/19	1	19	Лекция-беседа		
	Жизненный цикл услуги и его основные этапы.	1/20	1	20	Лекция-беседа		
	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг.	1/21	1	21	Лекция-беседа		

	Продвижение услуг.	1/22	1	22	Лекция-беседа		
	Разработка мероприятий по продвижению услуг.	1/23	1	23	ПЗ		
	Разработка мероприятий по продвижению услуг.	1/24	1	24	ПЗ		
	Разработка мероприятий по продвижению услуг.	1/25	2	25	ПЗ		
	Разработка мероприятий по продвижению услуг.	1/26	2	26	ПЗ		
	Разработка мероприятий по продвижению услуг.	1/27	2	27	ПЗ		
	Разработка мероприятий по продвижению услуг.	1/28	2	28	ПЗ		
Раздел 3. Организация сервисной деятельности.		32					2
Тема 3.1 Организация обслуживания потребителей услуг.	Содержание учебного материала	6					
	Понятие и содержание сервисных технологий.	1/29	1	29	Лекция-беседа		
	Способы и формы оказания услуг.	1/30	1	30	Лекция-беседа		
	Прогрессивные формы обслуживания.	1/31	1	31	Лекция-презентация		
	Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона.	1/32	1	32	Лекция-презентация		
	Необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.	1/33	1	33	КУ		
	Необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.	1/34	1	34	КУ		
Тема 3.2 Понятие «контактной зоны» сервисных предприятий.	Содержание учебного материала	12					
	Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности.	1/35	1	35	Лекция-презентация	Самостоятельная работа с учебником по	1

Психологическая, этическая культура сервиса						теме: «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности»	
	Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях.	1/36	1	36	Лекция-презентация		
	Сервис как форма взаимодействия между субъектами.	1/37	1	37	КУ		
	Культура сервиса и ее составляющие.	1/38	1	38	КУ		
	Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.	1/39	1	39	Лекция-дискуссия		
	Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.	1/40	1	40	Лекция-дискуссия		
	Моделирование конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способы их разрешения в процессе профессиональной деятельности.	1/41	2	41	ПЗ		
	Моделирование конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способы их разрешения в процессе профессиональной деятельности.	1/42	2	42	ПЗ		
	Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета.	1/43	2	43	ПЗ		
	Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета.	1/44	2	44	ПЗ		
	Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета.	1/45	2	45	ПЗ		

	Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета.	1/46	2	46	ПЗ		
Тема 3.3 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	14					
	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».	1/47	1	47	Лекция-дискуссия	Проработка конспекта занятия	1
	Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.	1/48	1	48	Лекция-дискуссия		
	Правила предоставления коммунальных услуг.	1/49	1	49	Лекция-беседа		
	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	1/50	1	50	Лекция-беседа		
	Права и обязанности участников сервисной деятельности.	1/51	1	51	Лекция-беседа		
	Права и обязанности участников сервисной деятельности.	1/52	1	52	Лекция-беседа		
	Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг».	1/53	2	53	ПЗ		
	Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг».	1/54	2	54	ПЗ		
	Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг».	1/55	2	55	ПЗ		
	Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг».	1/56	2	56	ПЗ		
	Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».	1/57	2	57	ПЗ		
	Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».	1/58	2	58	ПЗ		
	Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».	1/59	2	59	ПЗ		
	Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».	1/60	2	60	ПЗ		
Раздел 4 Качество		20					2

услуг							
Тема 4.1 Показатели качества и уровня обслуживания населения.	Содержание учебного материала	8					
	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги.	1/61	1	61	Лекция-беседа		
	Составляющие качества услуг и обслуживания.	1/62	1	62	Лекция-беседа		
	Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.	1/63	1	63	Лекция-дискуссия	Проработка конспекта занятия	1
	Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг.	1/64	1	64	Лекция-дискуссия		
	Определение критериев качества оказываемых услуг.	1/65	2	65	ПЗ		
	Определение критериев качества оказываемых услуг.	1/66	2	66	ПЗ		
	Определение критериев качества оказываемых услуг.	1/67	2	67	ПЗ		
	Определение критериев качества оказываемых услуг.	1/68	2	68	ПЗ		
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала	12					
	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.	1/69	1	69	Лекция-беседа	Проработка конспекта занятия	1
	Пути повышения качества услуг и обслуживания.	1/70	1	70	Лекция-беседа		
	Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.	1/71	1	71	Лекция-дискуссия		
	Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.	1/72	1	72	Лекция-дискуссия		
	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.	1/73	1	73	Лекция-беседа		
	Контроль удовлетворенности потребителей	1/74	1	74	Лекция-		

	услуг.				беседа		
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере.	1/75	2	75	ПЗ		
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере.	1/76	2	76	ПЗ		
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере.	1/77	2	77	ПЗ		
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере.	1/78	2	78	ПЗ		
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере.	1/79	2	79	ПЗ		
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере.	1/80	2	80	ПЗ		
	Консультации	2 часа					
	Промежуточная аттестация - экзамен	6 часов					
Объем образовательной нагрузки – 94 часа самостоятельной работы – 6 часов							
учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем – 88 часов практических занятий – 34 часа							

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
Реализация рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Сервисная деятельность».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- рабочая программа.

Технические средства обучения:

- доска интерактивная АСТIVboard 64, проектор Toshiba XD 2000 (для работы с интерактивной доской), комплект монтажного оборудования (крепление для проектора и кабель VGA 15м), компьютер для преподавателя.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий:

1) Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие.- М.: Аспект Пресс, 2016.

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

3) Казакевич Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 188 с.

4) Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П. Сервисная деятельность: учебное пособие. СПб.: Питер, 2015.

5) Кулибанова В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. - 259 с.

6) Маркова В.Д. Маркетинг услуг.- М.: Финансы и статистика, 2016.

7) Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. /Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025.

8) Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие.- М.: ПРИОР, 2016.

Интернет-ресурсы:

9) <https://biblio-online.ru/> – ЭБС Юрайт

10) Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО /Т.А. Казакевич. - 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. - 188 с. - (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/79981BF1-7F38-4187-9C2E-FAE62FB5B14D.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований, устного и письменного опроса, тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – 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.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий.
Знать:	
<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	Фронтальный устный опрос, текущий контроль, индивидуальные задания.