

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора
ГАПОУ СО «ТИПК»
от 31.05.2024 г. № 154-од

Рабочая программа дисциплины

ОП.05 Сервисная деятельность

2024г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика	129
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	129
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины	129
2. Структура и содержание ДИСЦИПЛИНЫ.....	130
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины	130
2.2. Содержание дисциплины.....	131
3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ	135
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	135
3.2. Учебно-методическое обеспечение	135
4. Контроль и оценка результатов освоения ДИСЦИПЛИНЫ.....	135

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 Сервисная деятельность

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины ОП.05 Сервисная деятельность: формирование теоретических знаний и практических навыков, позволяющих анализировать сервисную деятельность и определять эффективные методы решения типовых проблем в области организации сервисного обслуживания.

Дисциплина ОП.05 Сервисная деятельность включена в обязательную часть общепрофессионального цикла ОПОП-П по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.3. ПК 1.5.	- 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.

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

Часы вариативной части используются для дальнейшего развития общих компетенций ОК 01, ОК 04, ОК 05 и профессиональных компетенций ПК 1.3, ПК 1.5

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия, в том числе:	48	40
Теоретические занятия (уроки, лекции, семинары)	18	10
Практические занятия	30	30
Самостоятельная работа	18	-
Консультации	2	-
Промежуточная аттестация в <i>форме экзамена</i>	6	-
Всего	74	40

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 04 ОК 05
	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению		
	Практические занятия		
	№1 Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	2	
	№2 Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	2	
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05
	Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России.		
	Практические занятия		
	№3 Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	2	
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение и модель ценности услуги	2	
	Практические занятия		
	№ 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2	

	№ 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	2	
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание учебного материала Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг.	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05
	Практические занятия		
	№ 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	1	
	№ 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	2	
Тема 5 Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.3. ПК 1.5.
	Практические занятия		
	№ 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	3	
Тема 6. Контактная зона	Содержание учебного материала Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.3. ПК 1.5.
	Практические занятия		
	№ 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	2	
Тема 7. Качество	Содержание учебного материала Показатели качества услуги. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг	2	ОК 01 ОК 04

обслуживания и производительнос ть	Практические занятия		ОК 05 ПК 1.3. ПК 1.5.
	№ 10. Оценка качества оказанной услуги	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	3	
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Методы определения величины показателей качества. Ответственность исполнителя перед потребителем	2	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.3. ПК 1.5.
	Практические занятия		
	№ 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационных сообщений и презентаций. Оформление практических занятий с учетом рекомендаций преподавателя	2	
Консультация		2	
Промежуточная аттестация Экзамен		6	
Всего		74/40	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет Социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный в соответствии с приложением 3 ОПОП-П по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные издания

1. 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.

Основные электронные издания

1. 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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости	Методы оценки
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; - критерии и составляющие качества услуг;	- аргументированно применяет знания о потребностях человека в сервисной деятельности организации; - владеет профессиональной терминологией при осуществлении сервисной деятельности.	Оценка результатов выполнения практических занятий. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы. Оценка результатов экзамена.

– культуру обслуживания потребителей.		
Умения: - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме; - определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности.	- осуществляет коммуникацию с собственниками и пользователями помещений, поставщиками и потребителями услуг ЖКХ в соответствии с правилами обслуживания населения; - организует деятельность по управлению многоквартирным домом с учетом критериев качества оказываемых услуг	Оценка результатов выполнения практических занятий. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы. Оценка результатов экзамена.