

Министерство образования и науки Самарской области
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Самарский машиностроительный колледж»

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор

ООО «Коммунальник»

А.Н.Суходуб

«31» 08 20 18 г.



УТВЕРЖДЕНО:

Зам. директора по УР

Е.Г. Лебедева

«31» 08 20 18 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

программы подготовки специалистов среднего звена

специальность 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Номер регистрации 374/мч/18

Самара, 20 18

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) среднего профессионального образования по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства, Утвержденного Приказом Минобрнауки России от 13 марта 2018 года № 177 и примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.08 сервис домашнего и коммунального хозяйства

Разработчик:

Просвиркин С.Н., преподаватель ГБПОУ «СМК»

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией (ПЦК)

специальности 43.02.08

(название комиссии)

Председатель ПЦК

Стасив Р.М.

Протокол № 1 от «31» 08 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5	ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ОК И ПК	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	<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. 	<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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	128
в том числе:	
теоретическое обучение	108
практические занятия	20
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета	-

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности			
Тема 1.1 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	Содержание учебного материала	8	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества.	2	
	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг.	2	
	Возникновение и развитие сервиса в России.	2	
	Состояние сферы услуг в дореволюционной России	2	
Тема 1.2 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	Содержание учебного материала	14	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг.	2	
	Период перестройки и его влияние на сферу сервиса.	2	
	Возникновение рынка услуг.	2	
	Современное состояние сервисной деятельности.	2	
	Тенденции развития сервисной деятельности.	2	
	Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны.	2	
	Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма.	2	
Раздел 2. Услуга как специфический продукт			
Тема 2.1	Содержание учебного материала	10	ПК.1.1.-1.3

Сущность услуги как специфического продукта	Услуга как специфический продукт рынка.	2	ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Основные различия товара и услуги.	2	
	Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.	2	
	Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	2	
	В том числе практические занятия	2	
	Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей. Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений		
Тема 2.2 Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала	14	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса.	2	
	Особенности услуг в концепции маркетинга.	2	
	Жизненный цикл услуги и его основные этапы.	2	
	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг.	2	
	Продвижение услуг	2	
	В том числе практические занятия	4	
	Разработка мероприятий по продвижению услуг	2	
	Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся:	2	
Раздел 3. Организация сервисной деятельности			
Тема 3.1 Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала	14	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Понятие и содержание сервисных технологий.	2	
	Необходимость сервисных технологий	2	
	Способы и формы оказания услуг.	2	
	Прогрессивные формы обслуживания.	2	
	Понятие новых видов услуг для рынка для региона.	2	
	Понятие новых видов для региона.	2	
	Продвижения на рынок новых видов услуг.	2	
Тема 3.2	Содержание учебного материала	24	

Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса	Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания	2	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности.	2	
	Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях.	2	
	Сервис как форма взаимодействия между субъектами.	2	
	Культура сервиса и ее составляющие.	2	
	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	2	
	Понятие об этической культуре сервиса	2	
	Профессиональная этика	2	
	Профессиональное поведение	2	
	Культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг	2	
	В том числе практические занятия Моделирование конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности. Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета	4	
Тема 3.3 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	Содержание учебного материала	14	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Нормативные документы по обслуживанию населения.	2	
	Закон РФ «О защите прав потребителей».	2	
	Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации правила предоставления коммунальных услуг.	2	
	Права и обязанности участников сервисной деятельности	2	
	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	2	
	В том числе практические занятия	4	
	Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг» Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы»	4	

Раздел 4 Качество услуг			
Тема 4.1 Показатели качества и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала	14	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги.	2	
	Составляющие качества услуг и обслуживания.	2	
	Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения.	2	
	Значение выяснения ожиданий потребителей от качества услуг	2	
	Способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг	2	
	В том числе практические занятия	4	
	Определение критериев качества оказываемых услуг	4	
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала	16	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.	2	
	Пути повышения качества услуг и обслуживания.	2	
	Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг	2	
	Стандарты обслуживания на предприятиях сервиса.	2	
	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.	2	
	Контроль удовлетворенности потребителей услуг	2	
	В том числе практические занятия	4	
	Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере	4	
Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся			
Всего		128	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально- техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Сервисная деятельность»

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

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

3.2 Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

3.2.1. Печатные издания

1. Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ О защите прав потребителей»
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. /Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025
3. Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П. Сервисная деятельность: учебное пособие. СПб.: Питер, 2015.
4. Аванесова Г.А Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие.- М.: Аспект Пресс, 2017
5. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие.- М.: ПРИОР, 2016
6. Маркова В.Д. Маркетинг услуг.- М.: Финансы и статистика, 2015
7. 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.
8. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 259 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. <https://biblio-online.ru/> – ЭБС Юрайт
2. 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.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 259 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/84BA6676-D94C-4D25-9481-18351A415673.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Умения:		
<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. 	<p>Обслуживает клиентов в соответствии с правилами</p> <p>Обоснованно использует средства делового общения</p> <p>Демонстрирует умения по управлению конфликтами</p>	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий,
Знания:		
<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 	<p>Знает человеческие потребности</p> <p>Владеет профессиональной терминологией</p>	Фронтальный устный опрос, текущий контроль, индивидуальные задания,

5. Технологии формирования общих и профессиональных компетенций

Общие и профессиональные компетенции (ОК, ПК)	Технология формирования
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ПК 1.1. Создавать условия для комфортного проживания в домашней среде</p> <p>ПК 1.2. Обеспечивать соблюдение правил санитарии и гигиены, эксплуатации имущества и оборудования собственников и нанимателей</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>использовать различные средства делового общения; закупку продуктов и необходимых товаров для нужд по ведению домашнего хозяйства;</p> <p>виды и содержание работ по уборке жилых помещений, поддержанию порядка домашнего хозяйства;</p> <p>современные технологии профессиональной уборки, клининга, средства бытовой химии;</p> <p>осуществлять взаимодействие с внешними</p>

<p>ПК 1.3 Обеспечивать экономный расход ресурсов жилищно-коммунальных услуг</p> <p>ПК 2.1. Организовать осмотр объектов жилищно-коммунального хозяйства для установления возможных причин возникновения дефектов и выработки мер по их устранению</p> <p>ПК 2.2. Организовать работу по устранению обнаруженных дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства</p> <p>ПК 2.3. Осуществлять документационное оформление результатов осмотров состояния объектов жилищно-коммунального хозяйства и паспорта готовности объектов к эксплуатации</p> <p>ПК.2.4. Организовать работы по подготовке объектов жилищно- коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации</p> <p>ПК.2.5. Организовать работы для выполнения текущего ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства согласно действующим нормативным документам</p> <p>ПК.3.1. Осуществлять прием заявок от диспетчерской службы на устранение управляющей организацией аварий</p> <p>ПК.3.2. Организовать работы по устранению причин аварии или предотвращению распространения последствий аварии</p> <p>ПК.3.3. Контролировать работы инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства</p> <p>ПК.3.4. Контролировать выполнение управляющей организацией заявок</p>	<p>ресурсоснабжающими организациями и коммунальными службами;</p> <p>организации работы специальной комиссии для осмотра объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>принятии необходимых мер по устранению дефектов, обнаруженных во время осмотров объектов жилищно- коммунального хозяйства;</p> <p>ведении журнала осмотров объектов жилищно- коммунального хозяйства и паспорта готовности их к эксплуатации; оформлении актами результатов осмотров состояния объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>проведении работы по подготовке объектов жилищно- коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации;</p> <p>подготовке рекомендаций собственникам для выполнения текущего ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства согласно действующим нормативным документам.</p> <p>организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>организовывать работу специалистов в условиях аварийно-восстановительных работ; организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-</p>
--	---

<p>ПК.3.5. Организовывать действия диспетчерских и аварийных служб, видов и сроков выполнения аварийно-восстановительных работ управляющей организацией</p> <p>ПК.4.1. Обеспечивать проведение регламентных работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке объектов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройству и озеленению прилегающей территории</p> <p>ПК 4.2. Обеспечивать антитеррористическую безопасность и защиту чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения</p> <p>ПК.4.3. Контролировать качество работ и соблюдение правильного применения материалов, технологии и периодичности сезонной уборки прилегающей территории</p>	<p>коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>организовывать работу специалистов в условиях аварийно-восстановительных работ;</p> <p>обеспечение проведения регламентных работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке объектов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройству придомовой территории и ее озеленению;</p> <p>проверке выполнения мер по обеспечению антитеррористической безопасности и защиты чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения;</p> <p>готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к организации проведения и приемки работ по санитарному содержанию общего имущества и благоустройству придомовой территории, ее озеленению;</p>
--	---

**ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И
ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ**

Тема учебного занятия	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1. Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	Презентация	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Мозговой штурм	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
3. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Проблемная лекция	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
4. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса	Дискуссия	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09

Лист актуализации

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика