

**Департамент образования Вологодской области
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к практическим работам
по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

Специальность 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

2017

Рассмотрено на заседании предметной цикловой комиссии общепрофессиональных, специальных дисциплин и дипломного проектирования по специальностям 08.02.01 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений», 08.02.07 «Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции», 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства» и рекомендована для внутреннего использования, протокол № 11 от «13» июня 2017г

Данные методические указания предназначены для студентов обучающихся по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж» при выполнении практических работ.

Объем практической работы по дисциплине ОП.01. Сервисная деятельность составляет 18 часов.

Перечень практических работ соответствует содержанию программы. Практическая работа студентов повышает интеллектуальный уровень обучающихся, формирует умение находить нужную информацию, систематизировать, обобщать, что необходимо для профессиональной подготовки будущего специалиста. Навыки исследовательской работы помогут студентам на старших курсах при выполнении и оформлении курсовых и дипломных проектов.

Методические указания могут быть рекомендованы к использованию студентами и преподавателями БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж».

Автор: Зорина Елена Николаевна , преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	4
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	5
ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ОБУЧАЮЩИХСЯ	6
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	7
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	7
Практическая работа №1	7
Практическая работа №2	8
Практическая работа №3	8
Практическая работа №4	8
Практическая работа №5	9
Практическая работа №6	9
Практическая работа №7	9
Практическая работа №8	10
Практическая работа №9	10

ВВЕДЕНИЕ

Учебная дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность входит в профессиональный учебный цикл программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»**.

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

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- 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;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- 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;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

В соответствии с учебным планом на изучение учебной дисциплины ОП.01. Сервисная деятельность отводится 72 часа, в том числе 18 часов –практические занятия.

Выполнение обучающимися практических заданий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;
- формирование общих компетенций ОК 1-9;
- формирование элементов профессиональных компетенций ПК 1.1-1.6, 2.1, 2.2, 3.1-3.3, 4.1-4.4, 5.1-5.4.

Целью практических занятий является формирование практических умений, необходимых в последующей учебной и профессиональной деятельности.

Содержание практических занятий по учебной дисциплине ОП.01. Сервисная деятельность направлено на реализацию требований Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Аудиторная практическая работа выполняется по заданию преподавателя, с/без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на аудиторную практическую работу преподаватель использует дифференцированный подход на индивидуальном уровне к

студентам. Практическая работа может осуществляться индивидуально по группам обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Перед выполнением студентом аудиторной практической работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает: цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. В процессе инструктажа преподаватель предупреждает студентов о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

С целью получения высоких результатов использованы следующие виды заданий, которые дадут полноценный результат: практическая работа с книгой, журналом, газетой; подготовка сообщений, докладов, рефератов.

При выполнении работ студент должен изучить методические рекомендации по выполнению практической работы; подготовить ответы на контрольные вопросы. Все задания выполняются письменно (или устно), ответы на теоретические вопросы даются устно (слабоуспевающим студентам можно дать ответить на контрольные вопросы письменно для того, чтобы лучше запомнить теоретический материал).

Изучая теоретическое обоснование, студент должен знать, что основной целью изучения теории является умение применять ее при выполнении письменных заданий.

После выполнения работы студент должен представить отчет о проделанной работе с полученными результатами и устно ее защитить.

При отсутствии студента по неуважительной причине выполняет работу самостоятельно во внеаудиторное время и защищает на консультации.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Контроль и оценка результатов выполнения обучающимися работ, заданий на практических занятиях направлены на проверку освоения умений, практического опыта, развития общих и формирование профессиональных компетенций, определенных программой учебной дисциплины. Оценки за выполнение заданий на практических занятиях выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости обучающихся.

- Оценка «5» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, выполнена без ошибок; оформлена аккуратно.
- Оценка «4» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, частично с помощью преподавателя, присутствуют незначительные ошибки; работа оформлена аккуратно.
- Оценка «3» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, частично с помощью преподавателя, присутствуют ошибки; по оформлению работы имеются замечания.
- Оценка «2» ставится: обучающийся не подготовился к практической работе, допустил грубые ошибки, по оформлению работы имеются множественные замечания.

ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Тема программы	Тема работы	Количество часов
1.	<i>Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности</i>	Семинар «Сущность и роль сервисной деятельности ЖКХ в развитии общества и экономики»	2
2.	<i>Тема 1.3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека</i>	Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека»	2
3.	<i>Тема 1.4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности</i>	Семинар «Услуга ЖКХ как продукт сервисной деятельности»	2
4.	<i>Тема 2.2. Основы организации рабочего предприятий по различным отраслевым группам услуг.</i>	Построение процесса обслуживания на примере различных видов услуг	2
5.	<i>Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей услуг.</i>	Деловая игра «Оформление, прием и выдача заказа на предприятии ЖКХ».	2
6.	<i>Тема 2.5. Эффективность сервисной деятельности.</i>	Решение задач. Разработка опросного листа для оценки удовлетворённости потребителя услуги.	2
7.	<i>Тема 3.1. Профессиональное поведение и этикет.</i>	Разработка сценария ведения телефонных переговоров	2
8.	<i>Тема 3.2. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителями.</i>	Деловая игра «Организация презентаций новой услуги в сфере ЖКХ» с использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров.	2
9.	<i>Тема 3.3 Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания.</i>	Решение конфликтных ситуаций	2

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основные источники:

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский

- государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные источники:

1. Методические указания к практическим работам по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность, 2017г.
2. Методические рекомендации по организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность, 2017г.
3. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621.html>.— ЭБС «IPRbooks»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Методические указания для студентов специальности 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства предназначены, по оказанию методической помощи студентам при подготовке и проведении практической работы в урочное время.

Практическое занятие №1. «Семинар «Сущность и роль сервисной деятельности ЖКХ в развитии общества и экономики»

Семинар - это занятие способствует прочному усвоению знаний, умений и навыков; поскольку требует от учащихся большой предварительной работы и мыслительной активности в ходе обсуждения. Оно активизирует, развивает такие психические процессы, как мышление, память, речь, чувства. Формирует такие моральные качества как ответственность, самостоятельность, умение отстаивать свои взгляды и убеждения.

Главная и определяющая особенность семинара – постоянное присутствие в нем элементов дискуссии, диалога между преподавателем и студентом, между студентами.

Структура:

1. Установка на участие в семинаре (вступительное слово преподавателя)
2. Обсуждение проблемы

3. Подведение итогов обсуждения

Цель занятия: Понимание сущности ЖКХ в развитии общества и экономики.

Вопросы для обсуждения:

1. Сервисная деятельность в ЖКХ
2. Потребности в услугах ЖКХ
3. Характеристика услуг.

Практическое занятие №2. «Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека»

Цель занятия: Изучение видов потребностей населения и структуру услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды сервисной деятельности.
2. Виды потребностей.
3. Пирамида Маслоу.

Практическое занятие №3. «Семинар «Услуга ЖКХ как продукт сервисной деятельности»

Цель занятия: Изучить перечень услуг ЖКХ.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика услуг ЖКХ.
2. Развитие услуг в сфере ЖКХ.

Практическое занятие №4. «Построение процесса обслуживания на примере различных видов услуг»

Цели: Познание процесса обслуживания.

Задание: Анализ конкретных ситуаций:

1. Обслуживание водоснабжения дома на ул. Костромская при наступлении отопительного сезона
2. Подключение дома к водоснабжению после ввода его в эксплуатацию

Контрольные вопросы:

1. Этапы процесса предоставления услуг.
2. Понятие о контактной зоне.
3. Идеальные и реальные услуги.

Практическое занятие №5. «Деловая игра «Оформление, прием и выдача заказа на предприятии ЖКХ».

Цели: Научиться оформлять заказы ЖКХ.

Задание: Заполнить бланки заказов предприятия ЖКХ.

Практическое занятие №6. «Решение задач. Разработка опросного листа для оценки удовлетворённости потребителя услуги»

Цели: Оценить удовлетворенность населения услугами ЖКХ.

Задание: Опросить население жилого дома по адресу ул. Костромская д.12. Заполнить опросный лист. Выяснить количество неудовлетворенных услугами ЖКХ.

Практическое занятие №7. «Разработка сценария ведения телефонных переговоров»

Цель: Научиться пользоваться современными средствами телефонного общения, правильно организовать телефонные переговоры, проводить фильтрацию телефонных звонков

Деловая игра.

Студентов разбить на несколько групп по 5-6 человек. Раздать задания.

Студенты распределяют между собой роли. В каждой группе (управляющая компания) избирается руководитель. Из более подготовленных студентов избрать жюри в составе 3 человек. Преподаватель – координатор игры.

Задание

Каждой группе необходимо составить телефонный разговор и представить в виде сценки: *1 управляющая компания*

2.1 Звонок. Трубку поднимает секретарь директора УК «Фрязиново» (фамилия, имя, отчество) и абонент (житель дома №5). Директор УК отсутствует. Действия секретаря в этой ситуации.

2 управляющая компания

2.2 Звонок. Трубку поднимает секретарь УК «Домовой». Директор присутствует. Абонент – житель дома №4 по вопросу отключения горячей воды. Необходимо обговорить координацию действий нашей УК и жителя дома №4. Действия секретаря в этой ситуации. *3 управляющая компания*

2.3 Звонок. Трубку поднимает секретарь. Директор УК «Счастье» проводит совещание. Абонент – недовольный житель одного из домов просит соединить его с директором. Действия секретаря в этой ситуации.

4 управляющая компания

2.1 Звонок. Трубку поднимает секретарь директора УК «Бывалово» (фамилия, имя, отчество) и абонент (житель дома №2). Директор УК присутствует, но ведет прием посетителей по личным вопросам. Действия секретаря в данной ситуации. Беседу представить в жюри в письменном виде.

Жюри оценивает по 5-бальной системе: правильность выполнения заданий, с учетом теоретических знаний.

Практическое занятие №8. «Деловая игра «Организация презентаций новой услуги в сфере ЖКХ» с использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров»

Цель:Обучение коммуникациям.

Деловая игра.

Студентов разбить на несколько групп по 5-6 человек. Раздать задания.

Студенты распределяют между собой роли. В каждой группе (управляющая компания) избирается руководитель. Из более подготовленных студентов избрать жюри в составе 3 человек. Преподаватель – координатор игры.

Задание:Представить новую услугу в сфере ЖКХ населению. Выявить количество заинтересованных.

Практическое занятие №9. «Решение конфликтных ситуаций»

План занятия.

1. Проверка теоретических знаний.
2. Разработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях и правил ведения разговора в условиях конфликта.
3. Педагогический практикум (решение педагогических задач).

Пример конфликтной ситуации: На предприятии ЖКХ задержка выполнения заявок.

Пути решения: Выявить причину.Наказать виновных.

Задание: Устранить конфликтную ситуацию, выявить уровень конфликтности в коллективе.

Тест «уровень конфликтности личности»

Цель работы: выявить уровень конфликтности личности.

Порядок выполнения работы:

1. Ответьте на тестовые вопросы.
2. Обработайте полученные данные и сделайте вывод о степени конфликтности.
При ответе выберите один вариант.
 1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других? а) нет;
б) когда как;
в) да.
 2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а, возможно и ненавидят?
 - а) да;
 - б) ответить затрудняюсь;
 - в) нет.
 3. Кто вы в большей степени?
 - а) пацифист;
 - б) принципиальный;

в) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

а) часто;

б) периодически;

в) редко.

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;

б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;

в) чаще бы советовался с людьми.

6. В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно?

а) пессимизм;

б) плохое настроение;

в) обида на самого себя.

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

а) да;

б) скорее всего да;

в) нет.

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

а) да;

б) скорее всего да;

в) нет.

9. Из приведенных ниже личностных качеств вы стараетесь изжить в себе...

а) раздражительность;

б) обидчивость;

в) нетерпимость критики других.

10. Кто вы в большей степени?

а) независимый;

б) лидер;

в) генератор идей.

11. Каким человеком считают вас ваши друзья?

а) экстравагантным;

б) оптимистом;

в) настойчивым.

12. Против чего вам чаще всего приходится бороться?

а) излишней инициативности;

б) излишней критичности;

в) излишней прямолинейности.

13. Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности;

б) оцениваю свои способности достаточно объективно;

в) переоцениваю свои способности.

14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с другими людьми?

а) излишняя инициативность;

- б) излишняя критичность;
- в) излишняя прямолинейность.

Баллы ответов

- | | |
|----------|-----------|
| 1) 1,2,3 | 8) 3,2,1 |
| 2) 3,2,1 | 9) 2,1,3 |
| 3) 1,3,2 | 10) 3,1,2 |
| 4) 3,2,1 | 11) 2,1,3 |
| 5) 3,2,1 | 12) 3,2,1 |
| 6) 2,3,1 | 13) 2,1,3 |
| 7) 3,2,1 | 14) 1,2,3 |

Уровни развития конфликтности

- 14 - 17 баллов - очень низкий;
- 18 - 20 баллов - низкий;
- 21 - 23 балла – ниже среднего;
- 24 - 32 балла - средний;
- 33 - 35 баллов - выше среднего;
- 36 - 38 баллов - высокий;
- 39 - 42 балла - очень высокий.

Тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Ответьте на предложенные ниже вопросы, оценив, насколько свойственно вам то или иное поведение в конфликтной ситуации:

часто - 3 балла,

от случая к случаю – 2балла,

редко – 1 балл.

1. Угрожаю.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей.
3. Ищу компромисс.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желая во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Повторяю одно и то же, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступаю и подталкиваю тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку

Ключ к тесту

А (1,6,11),

В (2,7,12),

С (3,6,13),

Д (4,9,14),

Е (5,10,15).

Подсчитайте сумму баллов по каждой колонке. Где сумма оказалась самой высокой, что и есть ваш стиль решения конфликтов.

Анализ результатов

А - «жесткий стиль решения конфликтов». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию, и во что бы то ни стало стараетесь выиграть. Вы уверены, что всегда правы. **В** - примиренческий стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться, во время спора пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворили бы обе стороны.

С - компромиссный стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.