

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

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора БПОУ ВО
«Вологодский строительный колледж»
№ 255-УД от 20 июня 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
(углубленная подготовка)**

2017г.

Программа учебной дисциплины **ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)
43.02.08 СЕРВИС ДОМАШНЕГО И КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Организация-разработчик:
БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж»

Разработчик:

Зорина Елена Николаевна , преподаватель

Рассмотрена 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

Председатель ПЦК А.В. Богданова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ	ПРОГРАММЫ	УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ.....		4
2. СТРУКТУРА	И	СОДЕРЖАНИЕ
ДИСЦИПЛИНЫ.....		5.
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ		12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС специальности **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ПССЗ:

дисциплина входит в профессиональный учебный цикл, относится к общепрофессиональным дисциплинам (ОП.00).

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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.
-

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка – **108** часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка – **72** часа;

внеаудиторная самостоятельная работа – **36** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные часы),	72
в том числе:	
лабораторные работы (<i>если предусмотрены</i>)	
практические занятия (<i>если предусмотрены</i>)	18
Внеаудиторная (самостоятельная) работа (всего),	36
в том числе:	
реферат	16
работа с учебником, журналами	12
домашняя работа	8
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Результаты освоения учебной дисциплины

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК1.1.	Организовывать и обустривать быт и уют, комфортность проживания членов семьи в домашней среде.
ПК.1.2.	Организовывать встречу, прием и размещение гостей, деловые и праздничные мероприятия.
ПК1.3.	Организовывать регулярное питание членов семьи с учетом национальных традиций и правил этикета
ПК1.4.	Осуществлять экономное расходование средств на оплату услуг, закупку продуктов и необходимых товаров для нужд членов семьи
ПК1.5.	Организовывать эффективную работу и управлять обслуживающим персоналом, осуществляющим ведение домашнего хозяйства
ПК1.6.	Организовывать обслуживание инженерных систем и коммуникаций частных домовладений
ПК 2.1.	Организовывать газоснабжение, водоснабжение, водоотведение, отопление, электроснабжение жилых помещений
ПК2.2.	Организовывать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ

ПК 3.1	Организовывать уборку и санитарную очистку придомовых территорий.
ПК 3.2.	Планировать, организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с озеленением придомовых территорий.
ПК 3.3.	Организовывать благоустройство и реконструкцию придомовых территорий.
ПК4.1.	Оценивать исходное техническое состояние домовладений и жилищного фонда
ПК4.2.	Организовывать обслуживание внутридомовых инженерных систем
ПК4.3.	Планировать, организовывать и обеспечивать контроль объемов, качества и сроков выполнения работ по содержанию, техническому обслуживанию, текущему и капитальному ремонту домовладений и жилищного фонда
ПК4.4.	Организовывать подготовку домовладений и жилищного фонда к сезонной эксплуатации
ПК5.1.	Организовывать обслуживание в сфере жилищно-коммунального хозяйства
ПК5.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК5.3.	Планировать деятельность организаций жилищно-коммунального хозяйства
ПК5.4.	Анализировать эффективность деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства и предлагать мероприятия по ее совершенствованию
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, обеспечивать её сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы,	Объем	Уровень
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей		44	
Введение. Тема 1.1. Сущность сервисной деятельности	Содержание учебного материала	12	
	Сервис как общественное и экономическое явление. Понятие и сущность сервисной деятельности.	4	1
	Самостоятельная работа	8	3
	Реферат «История возникновения сервиса» Составить тест «Мой стиль общения»		
Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	14	
	Потребности человека. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности ЖКХ. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.	4	1
	Практическое занятие №1	2	2
	Семинар «Сущность и роль сервисной деятельности ЖКХ в развитии общества и экономики»		
	Самостоятельная работа	8	3
	Выполнить упражнение «Мое самовосприятие» Заполнить таблицу Реферат «Динамика и проблемы развития сферы сервиса ЖКХ в России»		
Тема 1.3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека	Содержание учебного материала	10	
	Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности ЖКХ. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения	6	1

	Практическое занятие №2 Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека»	2	2
	Самостоятельная работа Реферат «Научные школы о классификации потребностей»	2	3
Тема 1.4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	Содержание учебного материала	8	
	Понятие услуги в сфере ЖКХ, её основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуг.	2	1
	Практическое занятие №3 Семинар «Услуга ЖКХ как продукт сервисной деятельности»	2	2
	Самостоятельная работа Реферат «Международные подходы к классификации услуг»	4	3
Раздел 2. Основы организации сервисной деятельности		40	
Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителя.	Содержание учебного материала	6	1
	Правила обслуживания клиентов. Элементы процесса обслуживания: приём, оформление, исполнение, выдача заказа на предприятиях ЖКХ. Специфика оказания услуг личного характера. Основные и вспомогательные производственные процессы.	4	2
	Самостоятельная работа Работа с учебником и лекциями по вопросу «Процесс обслуживания потребителей».	2	3
Тема 2.2. Основы организации рабочего предприятия по различным отраслевым группам услуг.	Содержание учебного материала	8	1
	Понятие эргономики. Основные требования к организации рабочего места на предприятии	4	
	Практическое занятие №4 Построение процесса обслуживания на примере различных видов услуг	2	2

	Самостоятельная работа Работа с лекциями и журналом «ЖКХ»: природа и состав услуг ЖКХ	2	
Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей услуг.	Содержание учебного материала	12	
	Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг в ЖКХ. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности организаций сервиса ЖКХ.	6	1
	Практическое занятие №5 Деловая игра «Оформление, прием и выдача заказа на предприятии ЖКХ».	2	2
	Самостоятельная работа Работа с учебником и лекциями по вопросу «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности ЖКХ.	4	3
Тема 2.4. Основные правила обслуживания населения.	Содержание учебного материала	6	
	Формы договора об оказании услуги в ЖКХ. Права и обязанности сервисной организации как исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги.	4	1
	Самостоятельная работа Реферат: «Защита прав потребителей»	2	2
Тема 2.5. Эффективность сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	8	
	Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворённости потребителя услугой.	6	1
	Практическое занятие №6 Решение задач. Разработка опросного листа для оценки удовлетворённости потребителя услуги.	2	2

Раздел 3. Этика и психология сервисной деятельности.		24	
Тема 3.1. Профессиональное поведение и этикет.	Содержание учебного материала	6	1
	Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального поведения этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Контактная	4	
	Практическое занятие №7 Разработка сценария ведения телефонных переговоров	2	
Тема 3.2. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителями.	Содержание учебного материала	6	1
	Понятие морально-психологического климата в коллективе. Межличностные взаимоотношения. Групповые нормы поведения. Соотношение общего и личного. Этические принципы взаимодействия «руководитель - подчиненный». Принципы этики взаимодействия с потребителями. Этика в профессиональной деятельности.	4	
	Практическое занятие № 8 Деловая игра «Организация презентаций новой услуги в сфере ЖКХ» с использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров.	2	2
Тема 3.3 Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания.	Содержание учебного материала	10	1
	Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуг. Основные психологические принципы взаимоотношений с клиентом. Средства делового общения. Правила обслуживания населения.	4	
	Практическое занятие № 9 Решение конфликтных ситуаций	2	

	Самостоятельная работа Работа с учебником и лекциями по вопросу «Специфика сервисных организаций и межличностного общения работников и потребителей в процессе оказания услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.	4	2
Тема 3.4. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве	Содержание учебного материала	2	1
	Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности.	2	
	Всего	108	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета сервисной деятельности;

Оборудование учебного кабинета:

Комплект учебной мебели: кресло преподавателя; стенка мебельная; стул; парта – 16 шт; стол преподавателя; трибуна; комплект учебно-наглядных пособий и учебно-методической литературы.

Технические средства обучения:

- Доска интерактивная
- Компьютер
- Принтер
- Проектор

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной 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»

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирований, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><u>Освоенные умения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса на семинарских занятиях; - наблюдение и оценки на практических занятиях, активность в деловых играх. - тестирования; - защиты рефератов, сообщений и докладов; <p>Экзамен по дисциплине</p>

<p><u>Усвоенные знания:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса на семинарских занятиях; - наблюдение и оценки на практических занятиях, активность в деловых играх. - тестирования; - защиты рефератов, сообщений и докладов. <p>Экзамен по дисциплине</p>
--	--