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

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора БПОУ ВО
«Вологодский строительный колледж»
№ 320 - УД от 15 июня 2018 г.
№ 260 - УД от «11» 06 2019 г.
№ 215 - УД от «15» 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

2018г.

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», 09.02.04 «Информационные системы (по отраслям)» и рекомендована для внутреннего использования

Протокол № 12 от 06 июня 2018г. Председатель ПЦК А.В.Богданова

Протокол № 10 от 11.06 2019г. Председатель ПЦК А.В. Богданова

Протокол № 11 от 27.05. 2020г. Председатель ПЦК А.В. Богданова

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 12

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

1.1. **Область применения примерной программы**

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК.1.1. **ПК.5.1** **ОК 01** **ОК 02** **ОК 03** **ОК 04** **ОК 05** **ОК 06** **ОК 09**	– 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.	– 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
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*100*
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные часы),	*78*
в том числе:	
практические занятия	*30*
Внеаудиторная (самостоятельная) работа (всего),	*4*
в том числе:	
реферат	*4*
Промежуточная аттестация в форме ***экзамена***	***18***

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы освоения
1	*2*	*3*	*4*
Раздел 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей		**28**	
Введение. **Тема 1.1. Сущность сервисной деятельности**	**Содержание учебного материала**	**6**	
	Сервис как общественное и экономическое явление. Понятие и сущность сервисной деятельности.	4	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09
	Самостоятельная работа	*4*	
	Реферат «История возникновения сервиса»		
	Составить тест «Мой стиль общения»		
Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Потребности человека. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности ЖКХ. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.	4	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие №1 Семинар «Сущность и роль сервисной деятельности ЖКХ в развитии общества и экономики»	4	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09

Тема 1.3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности ЖКХ. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей Клиентов в услугах ЖКХ.	4	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие №2 Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека»	4	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
Тема 1.4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**	**6**	
	Понятие услуги в сфере ЖКХ, её основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуг.	2	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие №3 Семинар «Услуга ЖКХ как продукт сервисной деятельности»	4	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1, ПК.5.1
Раздел 2. Основы организации сервисной деятельности		**30**	
Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителя.	**Содержание учебного материала**	**2**	
	Правила обслуживания клиентов. Элементы процесса обслуживания: приём, оформление, исполнение, выдача заказа на предприятиях ЖКХ. Специфика оказания услуг личного характера. Основные и вспомогательные производственные процессы.	2	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1,
Тема 2.2. Основы организации рабочего предприятий по различным отраслевым	**Содержание учебного материала**	**6**	

группам услуг.	Понятие эргономики. Основные требования к организации рабочего места на предприятии ЖКХсервиса ЖКХ предприятии сервиса.	4	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие №4 Построение процесса обслуживания на примере различных видов услуг ЖЖКХ по различным отраслевым группам услуг расчет отношения площадей для	2	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1, ПК.5.1
Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей услуг.	**Содержание учебного материала**	**8**	
	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	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1, ПК.5.1
	Практическое занятие №5 Деловая игра «Оформление, прием и выдача заказа на предприятии ЖКХ».	2	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1,
Тема 2.4. Основные правила обслуживания населения.	**Содержание учебного материала**	**4**	
	Формы договора об оказании услуги в ЖКХ. Права и обязанности сервисной организации как исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги.	4	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1,
Тема 2.5. Эффективность	**Содержание учебного материала**	**10**	

сервисной деятельности.	Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворённости потребителя услугой.	6	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие №6 Решение задач. Разработка опросного листа для оценки удовлетворённости потребителя услуги.	4	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1,
Раздел 3. Этика и психология сервисной деятельности.		**24**	
Тема 3.1. Профессиональное поведение и этикет.	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального поведения этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Контактная зона.	4	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие №7 Разработка сценария ведения телефонных переговоров	4	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1,
Тема 3.2. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителями.	**Содержание учебного материала**	**8**	
	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	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие № 8 Деловая игра «Организация презентаций новой услуги в сфере ЖКХ» с использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров.	4	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1, ПК 5.1
Тема 3.3 Психологические	**Содержание учебного материала**	**6**	

особенности делового общения в сфере обслуживания.	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	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1
	Практическое занятие № 9 Решение конфликтных ситуаций	2	ОК01, ОК02, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1, ПК.5.1
Тема 3.4. **Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве**	**Содержание учебного материала**	**2**	
	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	ОК01, ОК03,ОК04, ОК05,ОК06, ОК09, ПК1.1, ПК.5.1
	Всего	**82**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Экономики и управления сервисной деятельностью»
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 рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83263.html
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/99368.html

Дополнительные источники:

1. Методические указания к практическим работам по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность.
2. Методические рекомендации по организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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