

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»**

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол № 4

«03»июля 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»
А.М. Кривоносов
«03» июля 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

для специальности 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального
хозяйства»

среднего профессионального образования

Санкт-Петербург

2020 г.

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Историко-философских дисциплин

экономики и права

Протокол № 6

от «25» мая 2020 г.

Председатель ЦК



Любохонская О.В.

РАССМОТРЕНА

Методическим советом

«АУГСГиП»

Протокол № 5

от «18» июня 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства» среднего профессионального образования и примерной программы.

Разработчики:

Бибиков Д.К., преподаватель СПб ГБПОУ «Академия управления городской средой, градостроительства и печати»



(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ

ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена 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.-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
За счет часов вариативной части		
	- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	
4 часа	Самостоятельная работа: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений	

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам.
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ПК 1.1. Создавать условия для комфортного проживания в домашней среде.
- ПК 1.2. Обеспечивать соблюдение правил санитарии и гигиены, эксплуатации имущества и оборудования собственников и нанимателей.
- ПК 1.3. Обеспечивать экономный расход ресурсов жилищно-коммунальных услуг.
- ПК 2.1. Организовывать осмотр объектов жилищно-коммунального хозяйства для установления возможных причин возникновения дефектов и выработки мер по их устранению.
- ПК 2.2. Организовать работу по устранению обнаруженных дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства.
- ПК 2.3. Осуществлять документационное оформление результатов осмотра состояния объектов жилищно-коммунального хозяйства и паспорта готовности объектов к эксплуатации.
- ПК 2.4. Организовать работы по подготовке объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации.
- ПК 2.5. Организовать работы для выполнения текущего ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства согласно действующим нормативным документам.

ПК 3.1. Осуществлять прием заявок от диспетчерской службы на устранение управляющей организацией аварий.

ПК 3.2. Организовать работы по устранению причин аварии или предотвращению распространения последствий аварии.

ПК 3.3. Контролировать работы инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства.

ПК 3.4. Контролировать выполнение управляющей организацией заявок.

ПК 3.5. Организовывать действия диспетчерских и аварийных служб, видов и сроков выполнения аварийно-восстановительных работ управляющей организацией.

ПК 4.1. Обеспечивать проведение регламентных работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке объектов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройству и озеленению прилегающей территории.

ПК 4.2. Обеспечивать антитеррористическую безопасность и защиту чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения.

ПК 4.3. Контролировать качество работ и соблюдение правильного применения материалов, технологии и периодичности сезонной уборки прилегающей территории.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение учебной дисциплины

Всего часов – 86 часов, из них на освоение дисциплины 82 часа,

на самостоятельную работу – 4 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	86
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	82
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	30
консультации к экзамену	12
экзамен	6
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
Введение	Содержание учебного материала Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга сервис. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Роль сервиса в экономической системе России.	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
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	6	
Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционный России	Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России	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
Тема 1.2	Содержание учебного материала	4	
Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках	Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.	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
	Практическое занятие № 1. Классификация и сравнительный анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России.	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
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		16	
Тема 2.1	Содержание учебного материала	8	
Сущность услуги как специфического продукта	Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса Практическое занятие № 2. Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.	4	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
Тема 2.2	Содержание учебного материала	8	
Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Продвижение услуг Практическое занятие № 4. Жизненный цикл услуги. Выявление различий жизненного цикла услуги и товара. Практическое занятие № 5. Разработка мероприятий по продвижению услуг.	4 2 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
Раздел 3. Организация сервисной деятельности	Содержание учебного материала	24	
Тема 3.1 Организация обслуживания потребителей услуг	Понятие и содержание сервисных технологий. Способы и формы оказания услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Практическое занятие № 6. Оценка и анализ процесса обслуживания. Практическое занятие № 7. Анализ работы предприятий ЖКХ.	10 6 2 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

<p>Тема 3.2 Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса</p>	<p>Содержание учебного материала Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Практическое занятие № 8. Определение типов потребителей и выбор способов взаимодействия с ними. Практическое занятие № 9. Моделирование конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности. Практическое занятие № 10. Этический кодекс организации как морально-нравственный регулятор служебных взаимоотношений. Анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета.</p>	<p>10</p> <p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09</p>
<p>Тема 3.3 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности</p>	<p>Содержание учебного материала Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации Правила предоставления коммунальных услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности Практическое занятие № 11. Виды и решения конфликтных ситуаций. Практическое занятие № 12. Анализ конфликтных ситуаций между исполнителями и потребителями услуг и возможности их регулирования. Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг». Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».</p>	<p>8</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09</p>

	Практическое занятие № 13. Права и обязанности участников сервисной деятельности.	2	
Раздел 4	Качество услуг	12	
Тема 4.1	Содержание учебного материала	4	
Показатели качества и уровня обслуживания населения	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги.	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
	Составляющие качества услуг и обслуживания.		
	Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг		
	Практическое занятие № 14. Определение критериев качества оказываемых услуг предприятиями ЖКХ.	2	
Тема 4.2	Содержание учебного материала	6	
Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.	4	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК 01 – 06, 09
	Пути повышения качества услуг и обслуживания.		
	Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.		
	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг	2	
	Практическое занятие № 15. Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере.	2	
	Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся: подготовка рефератов и презентаций на одну из предложенных тем. Перечень тем: 1. «Сервис как общественное и экономическое явление». 2. «Структура и виды сервисной деятельности». 3. «Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей». 4. «Социальные предпосылки сервисной деятельности». 5. «Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны». 6. «Классификация типов и видов услуг».	4	

	<p>7. «Портрет российского потребителя, чем обособываются особенности его поведения в отношении выбора и потребления товаров и услуг».</p> <p>8. «Особенности обслуживания в сфере домашнего и жилищно-коммунального хозяйства».</p> <p>9. «Понятие «качество обслуживания».</p> <p>10. «Методы определения показателей качества оказания услуг».</p> <p>11. «Разработка и создание новых услуг».</p> <p>12. «Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг».</p> <p>13. «Проблемы морально-этических качеств руководителя».</p> <p>14. «Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг».</p>	
	Консультации к экзамену	12
	Экзамен	6
Всего		86

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ 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.

Основная литература

1. **Резник Г.А.** Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>.
2. **Романович Ж. А.** Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>.
3. **Велединский В. Г.** Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва: КноРус, 2019. — 191 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru>. Для СПО
4. **Велединский В. Г.** Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва: КноРус, 2019. — 191 с. — 25 экз.
5. **Кулибанова В. В.** Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Профессиональное образование) - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>. Для СПО

Дополнительная литература

1. **Павлова Г. Ю.** Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с.- Режим доступа: <https://www.book.ru>.

2. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>. Для СПО

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>	<p>Оценка выполнения практических работ</p>
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>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p> <p>Оценка выполнения практических работ</p>

Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины

«Сервисная деятельность»

для специальности 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

Форма обучения - очная

Дата внесения изменений	Содержание внесённых изменений	ФИО разработчика и председателя цикловой комиссии	ФИО методиста
«03» июля 2020 г.	<p>Обновлен список литературы:</p> <p>Основные источники:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.2. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2019. — 284 с. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.3. Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: https://www.book.ru. — Режим доступа: по подписке.4. Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с. — (Среднее профессиональное образование). — 25 экз. <p>Дополнительные источники:</p>	<p>Разработчики: Бибиков Д.К. Председатель ЦК: Любохонская О.В.</p>	В.А. Смирнова

	<ol style="list-style-type: none">1. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с. — URL: https://www.book.ru. — Режим доступа: по подписке2. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — URL: https://urait.ru. — Режим доступа: по подписке.		
--	--	--	--