



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Московской области

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова

---

**Техникум технологий и дизайна**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебно-методической  
работе ГБОУ ВО МО  
«Технологический университет»  
Н. В. Бабина  
«24» мая 2022 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Сервисная деятельность**

**43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

Королев, 2022 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность». – Королёв МО: «МГОТУ», 2022 - 11 с.**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, Учебного плана по специальности **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»: 16.05.2022 г., протокол № 8.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методического совета 18.05.2022 г., протокол № 5.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП. 01 Сервисная деятельность

### 1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Учебная дисциплина «ОП.01 Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-06, ОК 09.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

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"> <li>– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать различные средства делового общения;</li> <li>– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>– виды сервисной деятельности;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>– культуру обслуживания потребителей; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания</li> </ul>

### Личностные результаты:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных	ЛР 2

организаций.	
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства	ЛР 13
Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей	ЛР 14
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 15
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Проявляющий уважение к символике Российской Федерации, Московской области, военной символике и воинской реликвии	ЛР 16
Следующий здоровому образу жизни и массовому культурно-спортивному досугу	ЛР 17
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Принимающий правила внутреннего распорядка обучающихся в части выполнения обязанностей	ЛР 20

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>102</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	48
в том числе:	
теоретическое обучение	64
практические занятия	48
<b>Самостоятельная работа</b>	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	-

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *ОП.01 Сервисная деятельность*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций
<p><b>Тема 1.</b> Сущность сервисной деятельности. История развития услуг</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b> Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки ее развития. Исторические этапы сервисной деятельности. Социальные роли в первобытной культуре. Зарождение и развитие услуг в обществах Древнего мира. История развития сервиса в России.</p>	<p><b>8</b> 4</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><b>Практическая работа:</b> Социально-экономические факторы развития сферы сервиса в России и за рубежом. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных исторических сообществах. Тезаурус сервисной деятельности.</p>	<p>4</p>	
<p><b>Тема 2.</b> Сервисная деятельность современного типа.</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b> Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Многообразие форм современного сервиса. Инфраструктура обслуживания. Методологические основы сервисной деятельности. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей. Ориентация на клиента. Место услуг в экономике, государственных отношениях, в культуре. Структура и классификация сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс обслуживания и производства сервисных продуктов. Экономическая сущность сервисной деятельности. <b>Практическая работа:</b> Составление схемы «Инфраструктура обслуживания». Деловая игра «Ориентация на клиента». Проектное занятие «Экономическая сущность сервисной деятельности»</p>	<p><b>10</b> 6 4</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><b>Тема 3.</b> Качество и эффективность сервисной деятельности</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b> Эффективность, как комплексная характеристика потенциальных и реальных результатов сервисной деятельности. Виды эффективности. Изучение качества как комплекса полезных свойств. Нормативно-технологические характеристики обслуживания. Анализ взаимосвязи материальной и сервисной деятельности. Основы правового регулирования отношений в сервисной деятельности. Безопасность услуг. ГОСТы и СанПины. Методика оценки качества услуг SERVQUAL. Базовый алгоритм выявляющий "степень качества товара", отражающий концепцию "SERVQUAL".</p>	<p><b>10</b> 6</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><b>Практическая работа:</b> Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности. Методика оценки качества сервисной деятельности. Определение качества сервисных продуктов и услуг.</p>	<p>4</p>	
<p><b>Тема 4</b> Организация сервисного предприятия</p>	<p>Понятие «контактная зона». Требования к персоналу «контактной зоны». Отбор кадров для сферы услуг. Менеджмент сервисного предприятия Сервисное обслуживание как фактор конкурентоспособности организации. Характеристика основных форм организации сервисного обслуживания. Организация обслуживания в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Рассмотрение особенностей форм организации сервисного обслуживания и рынка услуг на примере организаций ЖКХ, рекомендации, предложения по его совершенствованию. Исследование распространения принципов ТОС на сервисные службы ЖКХ.</p>	<p><b>10</b> 6</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><b>Практическая работа:</b> Формы организации сервисного обслуживания. Совершенствование сервисного обслуживания в сфере ЖКХ. Принципы</p>	<p>4</p>	

	ТОС (теория ограничений сложных систем) на службе ЖКХ.		
<b>Тема 5 Классификация и характеристика услуг ЖКХ</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Классификация услуг. Производство и потребление услуг в домашнем и коммунальном хозяйстве. Маркетинг услуг в сфере сервиса. Сегментация рынка. Комплекс маркетинга в сфере ЖКХ. Виды и технологии услуг. Создание дополнительных услуг в домашнем хозяйстве.	<b>10</b>	ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3. ОК 01-06, 09
	<b>Практические занятия:</b> Ценообразование в домашнем и коммунальном хозяйстве. Презентация на тему «Маркетинг услуг», «Виды и технологии услуг». Создание новых услуг – как расширение области сервисной деятельности.	6	
		4	
<b>Тема 6. Эффективное функционирование предприятий ЖКХ</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Классификация факторов, влияющих на эффективность деятельности предприятий ЖКХ. Правовое обеспечение проводимых в ЖКХ преобразований. Формирование институциональной системы функционирования ЖКХ. Финансовое положение отрасли, оптимизация схем и механизмов финансирования отрасли. Конкурентный рынок ЖКУ. Модернизация коммунальной структуры. Совершенствование тарифного регулирования. Социальная защита граждан при оплате ЖКУ. Ресурсосбережение. Управление многоквартирными домами.	<b>12</b>	ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3. ОК 01-06, 09
	<b>Практическая работа:</b> Обеспечение качества услуг. Прямые расчеты за поставку ресурсов, услуг. Инициатива собственников по самоуправлению. Контроль за деятельностью управляющих компаний. Страхование сервисной деятельности	6	
<b>Тема 7. Информационные технологии в сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Информационные технологии автоматизации офиса. Создание информационных банков и баз данных в области сервисной деятельности. Повышение эффективности деятельности сервисной организации путем использования сети Интернет. Интернет как инструмент маркетинга. Мультимедийные технологии. Электронные каталоги. Современные средства оргтехники. Средства коммуникации и связи. Применение офисных бизнес-технологий в сервисной деятельности	<b>14</b>	ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3. ОК 01-06, 09
	<b>Практические занятия:</b> Работа с программными продуктами	8	
<b>Тема 8. Потребители и факторы потребления</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Поведение как совокупность поступков. Процесс обслуживания потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Факторы, влияющие на поведение потребителей. Мотивация потребителей. Категории потребителей	<b>12</b>	ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3. ОК 01-06, 09
	<b>Практические занятия:</b> Организация индивидуального сервиса. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Маркетинг и потребитель. Концепция мерчандайзинга. Диффузия инноваций. Консюмеризм.	6	
<b>Тема 9. Этика и эстетика сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Понятие культуры сервиса. Морально-нравственный характер общения людей. Общие сведения об этической культуре. Эстетика и этика в сервисной деятельности. Особенности влияния этики на сервисную деятельность. Понятие коммуникативной компетентности.	<b>14</b>	ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3. ОК 01-06, 09
	<b>Практические занятия:</b> Закономерности и тактика делового общения. Недопустимые нормы поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой обслуживания. Этико-культурологические предпосылки развития бизнеса в России. Основы кинесики. Воздействие на невербальное поведение человека	8	
<b>ДФК</b>		<b>2</b>	
<b>ВСЕГО:</b>		<b>102</b>	

### 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

**Основные источники:**

1. Багдасарян, Вардан Эрнестович. История сервиса : Учебное пособие. - 2 ; перераб. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 337 с.

<http://znanium.com/go.php?id=961444>

2. Гукова, Ольга Николаевна. Предпринимательство в сфере сервиса : Учебное пособие / Академия труда и социальных отношений; Академия труда и социальных отношений. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2020. - 176 с.

<http://znanium.com/catalog/document?id=355981>

**Дополнительные источники:**

1. Гойхман, Оскар Яковлевич. Сервис: термины и понятия : Словарь. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 239 с. - 2.3. Профессиональное. - ISBN 978-5-16-014474-0.

<http://znanium.com/go.php?id=987168>

2. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность. - Москва : КноРус, 2019. - 191.

<http://www.book.ru/book/930748>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать различные средства делового общения;</li> <li>– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Обслуживает клиентов в соответствии с правилами Обоснованно использует средства делового общения Демонстрирует умения по управлению конфликтами</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий,</p>
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>– виды сервисной деятельности;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>– культуру обслуживания потребителей;</li> <li>– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания</li> </ul>	<p>Знает человеческие потребности Владеет профессиональной терминологией</p>	<p>Фронтальный устный опрос, текущий контроль, индивидуальные задания,</p>

#### Перечень вопросов по учебной дисциплине

1. Виды сервисной деятельности.
2. Сервис как деятельность.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Принципы современного сервиса.

6. Задачи современного сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны»
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.
22. Качество сервисных услуг.
23. Общая характеристика услуг сервиса в обществах древнего мира.
24. Сервисные услуги Западной Европы в эпоху средневековья.
25. Основные признаки сервиса индустриального общества.
26. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
27. Основные этапы реформирования советской сферы сервисных услуг.
28. Признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов.
29. Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
30. Отличия условий труда в сервисной деятельности от промышленного производства.
31. Влияние демографической ситуации в стране на развитие сервисной деятельности.
32. Основные направления сервисной деятельности и виду услуг.
33. Общие и особенные черты сервисной деятельности в России и за рубежом.
34. Направления и формы сервисной деятельности в России переходного периода.
35. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
36. Основные формы обслуживания в сервисной деятельности.
37. Основные характеристики качества сервисных услуг.
38. Виды безопасности сервисных услуг.
39. Качественные признаки сервисной деятельности.
40. Факторы, определяющие развитие сервисного предпринимательства.
41. Направления и сегменты отечественного сервиса.
42. Механизм государственного регулирования предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе.

43. Социально-корпоративные характеристики российского предпринимательства.
44. Особенности социального менеджмента в сервисе.
45. Стратегия маркетинга сервисного предприятия.
46. Тактика маркетинга сервисного предприятия.
47. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
48. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
49. Общая характеристика культуры сервиса.
50. Эстетические основы сервисной деятельности.
51. Деловой этикет в сервисной деятельности.
52. Основные принципы маркетинга сервисных услуг.