

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«ВЕРХНЕВОЛЖСКИЙ МЕЖОТРАСЛЕВОЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор Верхневолжского  
межотраслевого техникума

А.И. Садыкова

«29» января 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

**ОПЦ.05 Сервисная деятельность**

---

*код и название дисциплины в соответствии с учебным планом  
общепрофессиональный цикл*

---

*(наименование цикла в соответствии с учебным планом)*

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности

**08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома**

---

*код и наименование профессии*

Составитель:

Фамилия, имя, отчество	Должность
Бондарь И.В.	преподаватель

Рабочая программа дисциплины ОПЦ.05 Сервисная деятельность разработана на основе требований:

федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1097) (далее – ФГОС СПО), с учетом примерной основной образовательной программы 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-278 от 13.06.2023).

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.05 Сервисная деятельность

(код и наименование дисциплины)

## 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.05 Сервисная деятельность является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, общие и профессиональные компетенции:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01-06, ОК 09	соблюдать профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме; определять критерии качества услуг 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; критерии и составляющие качества услуг; культуру обслуживания потребителей.

– личностные результаты реализации программы воспитания:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
--	--

<p>Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательный свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве</p>	<p><b>ЛР 1</b></p>
<p>Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской</p>	<p><b>ЛР 2</b></p>
<p>социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками</p>	
<p>Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней</p>	<p><b>ЛР 3</b></p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»</p>	<p><b>ЛР 4</b></p>

<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>	<p><b>ЛР 5</b></p>
<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>	<p><b>ЛР 6</b></p>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>	<p><b>ЛР 7</b></p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных,</p>	<p><b>ЛР 8</b></p>

<p>конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>	
<p>Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде</p>	<p><b>ЛР 9</b></p>

<p>Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них</p>	<p><b>ЛР 10</b></p>
<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике</p>	<p><b>ЛР 11</b></p>
<p>Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	<p><b>ЛР 12</b></p>
<p><b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b></p>	
<p>Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию в строительной отрасли и системе</p>	<p><b>ЛР13</b></p>
<p>жилищно-коммунального хозяйства личностного роста как профессионала</p>	
<p>Способный ставить перед собой цели под для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;</p>	<p><b>ЛР14</b></p>
<p>Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии</p>	<p><b>ЛР15</b></p>
<p>Способный искать и находить необходимую информацию используя разнообразные технологии ее поиска, для решения возникающих в процессе производственной деятельности проблем при строительстве и эксплуатации объектов капитального строительства;</p>	<p><b>ЛР 16</b></p>

Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	<b>ЛР 17</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Проявляющий чувства патриотизма, любви и уважения к малой Родине, чувства гордости за свой край, за историческое прошлое многонационального Вятского края	<b>ЛР 18</b>
Осознающий свою этническую принадлежность, знает историю, язык, культуру своего народа, народов Вятского края	<b>ЛР 19</b>
Осознающий гуманистические, демократические и традиционные ценности многонационального народа Вятского края	<b>ЛР 20</b>
Проявляющий чувство ответственности и долга перед малой Родиной	<b>ЛР 21</b>
Проявляющий осознанное, уважительное и доброжелательное отношение к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре, языку, вере, гражданской позиции, к истории, культуре, религии, традициям, языкам, ценностям народов Вятского края; готов и способен вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания	<b>ЛР 22</b>
Имеющий развитое эстетическое сознание через освоение художественного наследия народов Вятского края, творческой деятельности эстетического характера	<b>ЛР 23</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Объем в часах	В том числе в форме практической подготовки
--------------------------	---------------	--

Объем дисциплины, всего	58	
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий:	54	
уроки		
лабораторные занятия		
практические занятия		
консультации		
лекции		
семинары		
курсовая работа (проект)		
Самостоятельная работа	2	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2	



## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОПЦ.05 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах		Коды ОК, ПК, ЛР
		Всего	В форме практической подготовки	
1	2	3	4	5
<b>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09 ЛР1-ЛР23
	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению	2		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
	Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	2	2	
	Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	2	2	
<b>Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09 ЛР1-ЛР23
	1. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России	2		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	2	
<b>Тема 3. Специфика услуг как товара</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>		ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4.
	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материальновещественного товара. Определение и модель ценности услуги.	2		

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	ПК 3.1-3.2
	Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2	2	ОК 01, ОК 02
	Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	4	4	ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09

				ЛР1-ЛР23
<b>Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>		ПК 1.1-1.4.
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг	2		ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	ОК 03, ОК 04
	Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	2	ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	2	2	ОК 09 ЛР1-ЛР23
<b>Тема 5. Теория организации обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	4	ПК 1.1-1.4.
	Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг.	2		ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения	2		ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги. Организация работы управляющей компании ЖКХ	4	4	ОК 09 ЛР1-ЛР23
<b>Тема . Контактная зона</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>		ПК 1.1-1.4.
	Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.	2		ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

	Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	4	4	ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09 ЛР1-ЛР23
<b>Тема 7. Качество обслуживания и производительность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>		ПК 1.1-1.4.
	Показатели качества услуги. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг	2		ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02
	Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги	4	4	ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09 ЛР1-ЛР23
<b>Тема 8. Общероссийские стандарты качества</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>		ПК 1.1.-1.4.
	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг			ПК 2.1-2.4.
	Методы определения величины показателей качества	2		ПК 3.1.-3.2
	Ответственность исполнителя перед потребителем			ОК 01, ОК 02
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	ОК 03, ОК 04
	Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	4	4	ОК 05, ОК 06 ОК 09
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>			ЛР1-ЛР23	
	Подготовка докладов, повторение изученного материала, подготовка к дифференцированному зачету	2		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		2		
<b>Всего:</b>		<b>58</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий, техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор, интерактивная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ, 2020. – 176 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-337-8.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Санкт-Петербург : Лань, 2020. – 192 с. – ISBN 9785-8114-5768-7.

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ, 2020. – 176 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-337-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Санкт-Петербург : Лань, 2020. – 192 с. – ISBN 9785-8114-5768-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/146825> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электроннобиблиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> (дата обращения: 06.04.2023).

— Режим доступа: для авториз. пользователей.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т.А. Тультаев. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 208 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-005021-8. – Текст : электронный. – URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1070534> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ.

3. Правила бытового обслуживания населения. Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 года № 1514.

11

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<b>Формы контроля и методы оценки</b>
<b>Умения:</b>		
– соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий
<b>Знания:</b>		

<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; □ 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации.</li> <li>- Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.</li> </ul>	<p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p>
--	--	---