

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО
Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»
_____ Е.Ш. Булаш
Приказ № 129 от 25 июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

«ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»
специальность 43.02.07 Сервис по химической обработке изделий



г. Симферополь, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.01 Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.07 Сервис по химической обработке изделий, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Кондратьева Е.Ю., преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ»

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.01 Сервисная деятельность» рассмотрена на заседании ЦМК ОП

Протокол № 11 от 19 июня 2024 г.

Председатель ЦМК _____ Ярцева. В.В.

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.01 Сервисная деятельность» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.07 Сервис по химической обработке изделий.

Протокол № 6 от 19 июня 2024 г.

Методист _____ Я.А. Донченко

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01

Сервисная деятельность

1.1 Область применения программы

Программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по профессии 43.02.07 Сервис по химической обработке изделий. Программу можно использовать в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке. Программа может быть реализована с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина ОП.01.Сервисная деятельность входит в профессиональный цикл. При изучении тем данной дисциплины формируются общие ОК.01-09 и профессиональные компетенции ПК.4.2. -4.3.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины- требования к результатам освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.08 ОК.09 ПК 4.2 ПК 4.3	- 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	- 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; - 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;

Освоение производственной практики обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

<p align="center">Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</p>	<p align="center">Код личностных результатов реализации программы воспитания</p>
<p>Российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн);</p>	<p align="center">ЛР 1</p>
<p>Гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности</p>	<p align="center">ЛР 2</p>
<p>Готовность к служению Отечеству, его защите</p>	<p align="center">ЛР 3</p>
<p>Сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире</p>	<p align="center">ЛР 4</p>
<p>Сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности</p>	<p align="center">ЛР 5</p>
<p>Толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям</p>	<p align="center">ЛР 6</p>
<p>Навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности</p>	<p align="center">ЛР 7</p>
<p>Нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей</p>	<p align="center">ЛР 8</p>
<p>Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности</p>	<p align="center">ЛР 9</p>
<p>Эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений</p>	<p align="center">ЛР 10</p>
<p>Принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков</p>	<p align="center">ЛР 11</p>
<p>Бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и</p>	<p align="center">ЛР 12</p>

психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь	
---	--

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося **72 часа**, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **48 часов**; в том числе, теоретическое обучение 28 часов,
 практические занятия 20 часов,
 самостоятельной работы обучающегося **24 часа**.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Общий объем образовательной нагрузки	72
Самостоятельная работа	24
Обязательная учебная нагрузка	48
в том числе:	
теоретическое обучение	24
лабораторные занятия (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	20
контрольная работа	-
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет</i>	4

2.2. Тематическое планирование и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности		6	
Тема 1.1 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	Содержание учебного материала 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	
		2	1.2
Тема 1.2 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	Содержание учебного материала 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	
	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся 1) Подготовить реферат на тему «Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности»	2	3
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		14	
Тема 2.1 Сущность услуги как специфического продукта	Содержание учебного материала 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	4	
		2	1.2
	Практические занятия обучающихся 1) Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей. Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений	2	2.3

Тема 2.2	Содержание учебного материала	10	
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.		1.2
	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг	2	
	Практические занятия обучающихся 2) Выявление различий жизненного цикла услуги и товара. 3) Особенности поведения услуги на рынке.	4	2.3
	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся: 2) Подготовить доклад на тему «Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов» 3) Подготовить презентацию на тему «Методы и виды конкуренции на рынке услуг и формирование цены на услугу»	4	3
Раздел 3. Организация сервисной деятельности		28	
Тема 3.1 Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала	2	
	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.	2	
Тема 3.2 Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса	Содержание учебного материала	2	
	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	2	1.2
	Содержание учебного материала	14	
	Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия	4	1,2

	сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе		
	Практические занятия обучающихся 4) <i>Определение типов потребителей и выбор способов взаимодействия с ними</i> 5) <i>Особенности поведения человека в различных психических состояниях, ролевое поведение в деловом общении</i> 6) <i>Анализ предпосылок возникновения конфликтов в процессе общения и способов их предотвращения.</i> 7) <i>Моделирование конфликтных ситуаций и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности</i> 8) <i>Подготовить презентацию на тему «Виды услуг и их классификация»</i>	10	2.3
Тема 3.3	Содержание учебного материала	10	
Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	<i>Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».</i> <i>Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации</i> <i>Правила предоставления коммунальных услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности</i>	2	1.2
	Практические занятия обучающихся 9) <i>Виды и решения конфликтных ситуаций.</i> 10) <i>Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и возможности их регулирования.</i> 11) <i>Исследование удовлетворенности потребителей уровнем и качеством обслуживания на примере конкретной услуги</i>	4	2.3
	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся 4) <i>Подготовить доклад на тему «Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания»</i> 5) <i>Подготовить реферат на тему «Позитивные и негативные тенденции в развитии сферы сервиса»</i>	4	3
Раздел 4 Качество услуг		20	

Тема 4.1 Показатели качества и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала	4	
	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания.	4	1.2
	Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг		
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала	16	
	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. 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	1.2
	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся 6) Выполнение индивидуального проектного задания по теме: Исследование удовлетворенности потребителей данного региона ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания на примере конкретной услуги 7) Подготовить реферат на тему «Инновации в сфере индустрии сервиса» 8) Разработать стандарт работы сотрудников в индустрии сервиса химической обработки изделий 9) Разработать стандарт телефонного этикета с заказчиком 10) Подготовить доклад на тему «Конкуренция в деятельности предприятия сферы сервиса» 11) Подготовить презентацию на тему «Значение репутации предприятия сферы сервиса»	14	3
	Консультации	2	
	Дифференцированный зачет	2	
	Практических	20	
	Теоретических	24	
	Самостоятельных	24	

<i>Всего:</i>	72	
----------------------	-----------	--

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 рабочей программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин;

- 13 столов;
- 26 стульев ученических;
- 1 компьютер с доступом к сети Интернет;
- 1 стол преподавателя ;
- 1 стул преподавателя ;
- аудиторная доска;
- шкаф (ящик) для хранения карт ;
- 1 телевизор;
- 1 мультимедийный комплекс;
- 1 Комплект учебно-методической документации;
- 1 Аптечка первой медицинской помощи;
- 1 Огнетушитель углекислотный ОУ-1;
- 1 рециркулятор .

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.

2.1.1. Обязательные печатные издания

Нормативные акты

1. Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ О защите прав потребителей»
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. /Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025

Основные источники:

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с.
2. Павлова, Г. Ю., Сервисная деятельность : учебное пособие / Г. Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2023. — 175 с.

Интернет источники

1. Профессиональное издательство [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.profiz.ru/>, свободный. - Загл. с экрана.
2. КонсультантПлюс [справочно-правовая система]. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный. - Загл. с экрана.
3. Управдомус [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<http://www.upravdomus.ru/>, свободный. - Загл. с экрана.

4. Стурод Анне Гри, Ермаков А.С. Креативные методы обучения студентов по направлениям подготовки «Туризм» и «Сервис» [Электронный ресурс] / Электронные данные. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/> свободный;

5. Коммунальный комплекс России, Ежемесячный деловой электронный журнал [Электронный ресурс] / Электронные данные. Режим доступа: <http://gkhprof.ru/>;

6. Сервис в России и за рубежом, Научный журнал на тему: Экономика и экономические науки, Социолог, электронный журнал [Электронный ресурс] /Электронные данные. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/journal/n/servis-v-rossii-i-za-rubezhom/>, скачивание в формате PDF

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знания:		
-социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	грамотное составление верного исторического алгоритма возникновения и развития сервисной деятельности	- экзамен, тестирование, оценка самостоятельных и творческих работ и
-потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	грамотное перечисление и соотношение потребностей человека в пирамиду по А. Маслоу,	- экзамен, тестирование, оценка устного ответа
-виды сервисной деятельности;	правильная характеристика сущности услуги и соотношение ее к специфическому продукту	- экзамен, тестирование, оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля
-сущность услуги как специфического продукта;	знание и определение характеристики услуги	- экзамен, тестирование, устный опрос оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля
-понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;	правильное определение «контактной зоны»	Контрольная работа, устный опрос
-организацию обслуживания потребителей услуг;	знание технологических операций по обслуживанию потребительских услуг	тестирование, диспут
-правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;	знание грамматических, синтаксических, фонетических правил общения	- экзамен, тестирование, оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
-этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	знание грамматических, синтаксических, фонетических правил общения	- экзамен, тестирование, оценка устного ответа
-критерии и составляющие качества услуг;	Знание критерий для определения качества услуг	тестирование, проверочная работа
-культуру обслуживания потребителей;	знание грамматических, синтаксических, фонетических правил общения и владение с потребителями	Устный опрос
-психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	ориентирование в области обслуживания клиентов в повседневной жизни.	оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля
Умения:		
-соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	соблюдение свода правил обслуживания клиентов ЖКХ	- экзамен, тестирование, оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля
-определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;	определение 10 критериев качества оказываемых услуг	контрольная работа
-использовать различные средства делового общения;	использование вербального и невербального средства общения в профессиональной деятельности	оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля
-управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;	управление стратегиями поведения в конфликтных ситуациях и правил ведения разговора в условиях конфликта	тестирование
-выполнять требования этики в профессиональной деятельности.	выполнение моральноэтических профессиональных норм в профессиональной деятельности	устный опрос, проверочная работа