

для специальности
08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Нальчик, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ Ошибка! Закладка не определена.

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... Ошибка! Закладка не определена.

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы Ошибка! Закладка не определена.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины Ошибка! Закладка не определена.

2. Структура и содержание ДИСЦИПЛИНЫ..... Ошибка! Закладка не определена.

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины Ошибка! Закладка не определена.

2.2. Содержание дисциплины Ошибка! Закладка не определена.

3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ..... Ошибка! Закладка не определена.

3.1. Материально-техническое обеспечение Ошибка! Закладка не определена.

3.2. Учебно-методическое обеспечение Ошибка! Закладка не определена.

4. Контроль и оценка результатов освоения ДИСЦИПЛИНЫ..... Ошибка! Закладка не определена.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 05 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Сервисная деятельность»: формирование системы знаний об истории развития профессиональной этики, ее основных категориях; осознанного отношения к гражданскому и служебному долгу; представления о способах разрешения нравственных конфликтных ситуаций и установки на безусловное соблюдение этических норм в профессиональной деятельности, а также формирование общекультурных компетенций.

Дисциплина «Сервисная деятельность» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01-06, ОК 09	соблюдать в 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	57	40
Курсовой проект (работа)	XX	XX
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	XX	XX
Всего	57	40

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала
	1. Понятие об услуге и сервисной деятельности
	2. Функции сферы услуг
	3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг
	4. Общероссийские классификаторы услуг населению
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью. Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению
Тема 2. Социальные предпосылки и возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала
	1. Теория постиндустриального общества
	2. Этапы развития услуг в России
	В том числе практических и лабораторных занятий Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала
	1. Эволюция понятия «товар»
	2. Характеристики услуг
	3. Отличие услуги от материально-вещественного товара
	4. Определение и модель ценности услуги
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги
Тема 4. Поведение	Содержание учебного материала
	1. Определение потребительской среды в сфере услуг

потребителе й и процесс принятия ими решения	2 Клиенты и их потребности
	3 Факторы, влияющие на покупательское поведение
	4 Процесс принятия решения потребителем.
	5 Специфические аспекты покупки услуг
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение
	Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах
Тема 5. Теория организации обслуживан ия	Содержание учебного материала
	1. Обслуживание как сервисная система
	2. Система сервисных операций
	3. Система предоставления услуг
	4. Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ
Тема . Контактная зона	Содержание учебного материала
	1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем
	2. Содержание контакта
	3. Работа с жалобами потребителей
	4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»
Тема 7. Качество обслуживан ия и производит ельность	Содержание учебного материала
	1. Показатели качества услуги
	2. Сервисные гарантии
	3. Производительность труда в сфере услуг
	В том числе практических и лабораторных занятий
Тема 8. Общероссий ские стандарты качества	Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги
	Содержание учебного материала
	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг
	Методы определения величины показателей качества
	Ответственность исполнителя перед потребителем
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»
Всего: 114 ак.ч.	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей», оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

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 организации 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 и/или электронные издания

1. Акимов, В. Б. Эксплуатация, обслуживание и ремонт общего имущества многоквартирного дома : учебник / В.Б. Акимов, Н.С. Тимахова, В.А. Комков. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 295 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1031593. - ISBN 978-5-16-015410-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2104117>.

2. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/181594>.

3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-507-48586-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/359042>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Знает: — основные принципы этики делового общения; — основы делового общения и его различные виды; — основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере; — принципы профессиональной этики;	Демонстрация владения деловым стилем в речи на основе изученных этических принципов и норм, функционирующих в сфере деловых отношений и в общечеловеческой среде. Демонстрация знаний принципов профессиональной этики и этических принципов взаимоотношений в рабочем коллективе. Соблюдение особенностей делового этикета	Фронтальный устный опрос, тестирование. Наблюдение и оценка выполнения практических заданий

– этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе; – принципы морального самосовершенствования и самовоспитания; – особенности делового этикета; – различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов		
Умеет: - применять различные средства и методы делового общения; - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	Правильность применения различных средств и методов делового общения. Умение рационально анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов. Способность управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	