МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Бузулукский строительный колледж» г. Бузулука Оренбургской области

Утверждаю:
Заместитель директора по учебной работе
_____Е.Н. Индерейкина
31 августа 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 «Сервисная деятельность»

по специальности: 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»

Профиль: технологический

Бузулук, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.09 «Сервисная деятельность»** разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»,** утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. № 1097 (зарегистрировано Министерством юстиции РФ от 18.01.2023 г. № 72030 (ред. от 3 июля 2024 г. № 464);

с учетом:
- Примерной рабочей программы учебной дисциплины **«Сервисная деятельность»,** утвержденной протоколом ФУМО по УГПС 08.00.00 от 24 декабря 2022 г. № 7 (зарегистрировано в государственном реестре ПОП приказом ФГБОУ ДПО ИРПО № П-278 от 13.06.2023 г. Регистрационный № 77).

Организация – разработчик:
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Бузулукский строительный колледж» г. Бузулука Оренбургской области

Разработчики:
Корнева Н. В. – преподаватель высшей квалификационной категории

Внутренняя техническая и содержательная экспертиза:
Индерейкина Е. Н. – зам.директора по УР
Бигдаш О. И. – методист

Рассмотрено на заседании предметно-цикловой комиссии (ПЦК) специальных дисциплин специальности: 08.02.08 «Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения», 21.02.01 «Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений», 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома».

Протокол № 1 от « 31» августа 2026 г.
Председатель ПЦК_____/Рахматуллина Л. А./
(подпись) (Фамилия, инициалы)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**4**
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**6**
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**11**
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	**12**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»_

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.09 Сервисная деятельность является частью основной образовательной программы/основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Учебная дисциплина ОП.09 Сервисная деятельность относится к дисциплинам общепрофессионального цикла. Учебная дисциплина имеет практическую направленность и межпредметные связи с общепрофессиональной дисциплиной: ОП 07 Прикладные компьютерные программы в профессиональной деятельности, ОП.04.Основы строительного производства, ОП. 02 Электротехника и электроника. Для освоения дисциплины ОП.09 Сервисная деятельность обучающиеся используют знания, умения и навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения общеобразовательных дисциплин: Биология и Химия.

ПК1.1 Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документацию, связанной с управлением многоквартирными домами используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы

ПК1.2 Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов

ПК1.3 Осуществлять оперативное информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами

ПК1.4 Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества

ПК2.1 Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах

ПК2.2 Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства

ПК2.3 Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов

ПК2.4 Организовывать устранение аварийных ситуаций и проведение мероприятий по безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов

ПК3.1 Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах

ПК3.2 Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам -06,09

ОК02Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК04Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК05Осуществлять 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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК09Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2 Планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

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 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Индекс	Наименование циклов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Формы промежуточной аттестации	Учебная нагрузка обучающихся									Распределение учебной нагрузки и промежуточной аттестации по курсам и семестрам																					
			Итого часов учебной нагрузки	Самостоятельная работа	Обязательная							2 курс																					
					Всего аудиторных занятий	В том числе в форме практической подготовки	в том числе				Вариативные часы	1 семестр							промежуточная аттестация		2 семестр									промежуточная аттестация	
												Всего аудиторных занятий	объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (час)						самостоятельная работа	количество часов	Форма промежуточной аттестации	Всего аудиторных занятий	объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (час)						самостоятельная работа	количество часов	Форма промежуточной аттестации
													учебные занятия										учебные занятия									
							Теоретических занятий	Лабораторно-практических занятий	Консультации	Курсовая работа (проект)			урок	семинар	лекция	лабораторно-практические занятия	консультации	курсовая работа (проект)					урок	семинар	лекция	лабораторно-практические занятия	консультации	курсовая работа (проект)			
ОП.09	Сервисная деятельность	**Экзамен**	72	4	68	40	24	40	4													68	20	2	2	40	4		4		Э

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Номер урока	Объем часов.	Коды образовательных ресурсов
1	*2*		*3*	*4*
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	**Содержание учебного материала**		**6**	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
	1. Понятие об услуге и сервисной деятельности 2. Функции сферы услуг, структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг 3. Общероссийские классификаторы услуг населению	*1*	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		4	
	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	*3*	2	
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**		**4**	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
	1.Теория постиндустриального общества	4	2	
	2.Этапы развития услуг в России			
	В том числе практических и лабораторных занятий		**2**	
	Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	5	2	
Тема 3. Специфика услуг как товара	**Содержание учебного материала**		**14**	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
	1,Эволюция понятия «товар»	6	2	
	2.Характеристики услуг, отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение и модель ценности услуги	7	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		**10**	
	Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	8	2	
	Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	9	2	

	Практическое занятие № 6. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	10	2	
	Практическое занятие № 7. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	11	2	
	Практическое занятие № 8. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	12	2	
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	**Содержание учебного материала**		**6**	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
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг	13	2	
	2 Клиенты и их потребности , факторы, влияющие на покупательское поведение			
	3 Процесс принятия решения потребителем.			
	4 Специфические аспекты покупки услуг			
	В том числе практических и лабораторных занятий		**4**	
	Практическое занятие № 9. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	14	2	
	Практическое занятие № 10. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	15	2	
Тема 5. Теория организации обслуживания	**Содержание учебного материала**		**10**	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
	1.Обслуживание как сервисная система ,система сервисных операций	16	2	
	2. Система предоставления услуг	17	2	
	3. .Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения	18	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		**4**	
	Практическое занятие № 11. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	19	2	
	Практическое занятие № 12. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	20	2	
Тема 6 . Контактная зона	**Содержание учебного материала**		**10**	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04
	1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем ,содержание контакта	21	2	
	2. Работа с жалобами потребителей 3. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	22	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий		**6**	ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Практическое занятие № 13. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	23	2	
	Практическое занятие № 14. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	24	2	
	Практическое занятие № 15. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	25	2	
Тема 7. Качество обслуживания и производительность	**Содержание учебного материала**		**6**	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
	1.Показатели качества услуги	26	2	
	2.Сервисные гарантии			
	3.Производительность труда в сфере услуг			
	В том числе практических и лабораторных занятий		**4**	
	Практическое занятие № 16. Оценка качества оказанной услуги	27	2	
	Практическое занятие № 17. Оценка качества оказанной услуги	28	2	
Тема 8. Общероссийские стандарты качества	**Содержание учебного материала**		**8**	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
	1.Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	29	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		**6**	
	Практическое занятие № 18. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	30	2	
	Практическое занятие № 19. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	31	2	
	Практическое занятие № 20. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	32	2	
	Самостоятельные работы обучающих:			
	Методы определения величины показателей качества		2	
	Ответственность исполнителя перед потребителем		2	
консультации		33	2	
консультации		34	2	
Экзамен			**-**	
Всего:			***72***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ 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, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1 Печатные издания:

Основные источники:

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ, 2024. – 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, 2024. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-5768-7.

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.

3.2.2. 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 978-5-8114-5768-7. – 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 //

3.3. Методическое обеспечение реализации программы

Методическое обеспечение, необходимое для реализации программы учебной дисциплины состоит из:
- методических рекомендаций для обучающихся по выполнению практических работ (*Приложение 1*);
- методических рекомендаций для обучающихся по внеаудиторной самостоятельной работе (*Приложение 2*);

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Код ПК, ОК	***Результаты обучения***	***Основные показатели оценки результата***	**Формы и методы контроля и оценки результатов**
ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01-06, ОК 09	**Умения:**		
	– соблюдет правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; – определяем критерии качества услуг в профессиональной деятельности	Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации	Текущий контроль в форме: - выполнения проверочных работ по темам разделов дисциплины; - выполнения практических работ; - тестирования; - домашней работы; - устного и письменного опросов; - контрольной работы. - отчета по проделанной внеаудиторной самостоятельной работе; - докладов по выбранным темам; - творческих работ; - оформления и защиты электронных презентаций экзамен
	Знания:		
	• социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; • потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности	- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной	Текущий контроль в форме: - выполнения проверочных работ по темам разделов дисциплины; - выполнения практических работ;

	организаций сервиса; • виды сервисной деятельности; • сущность услуги как специфического продукта; • понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; • организацию обслуживания потребите лей 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.	деятельности.	- тестирования; - домашней работы; - устного и письменного опросов; - контрольной работы. - отчета по проделанной внеаудиторной самостоятельной работе; - докладов по выбранным темам; - творческих работ; - оформления и защиты электронных презентаций Экзамен

4.2.Оценочные материалы промежуточной аттестации:

Вопросы для подготовки к экзамену:

1.Правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности.
2.Критерии качества услуг в профессиональной деятельности.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
4.Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
5.Виды сервисной деятельности;
6.Сущность услуги как специфического продукта;
7.Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
8.Организацию обслуживания потребите лей услуг;
9.Правила обслуживания населения;
10Способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;

11Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
12Критерии и составляющие качества услуг;
13Культуру обслуживания потребителей;
14Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

4.2.Оценочные материалы текущего контроля:

Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости представлены в Приложении 3.