

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ Г. СЫЗРАНИ»

УТВЕРЖДЕНО

Приказ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»
от «31» 03 2026 г. № 78-о

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

общепрофессиональный цикл
основной образовательной программы
по специальности:

08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Сызрань, 2026г.

РАССМОТРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией

Общепрофессионального и

и профессионального циклов

от « 26 » 03 2026 г. протокол № 7

Составитель: И.Н. Ежкова, преподаватель дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

Внутренняя экспертиза (техническая и содержательная): И.Н. Ежкова, методист строительного профиля ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями к оформлению, установленными в ГБПОУ «ГК г. Сызрани».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной образовательной программы по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
5. ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ	19
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 СОПОСТАВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ПС И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ УД	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее – УД) является частью основной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих ГБПОУ «ГК г. Сызрани» по специальности СПО 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, разработанной в соответствии с ФГОС.

Рабочая программа составляется для очной формы обучения.

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По результатам освоения дисциплины ОП.05 Сервисная деятельность у обучающихся должны быть сформированы образовательные результаты в соответствии с ФГОС СПО (ПООП*):

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.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 08.02.14 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.

- ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.
- ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.
- ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.
- ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах.
- ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства.
- ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов.
- ПК 2.4. Организовывать устранение аварийных ситуаций и проведение мероприятий по безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.
- ПК 3.1. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.
- ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ОК 05. Осуществлять 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 гар-

монизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Вариативная часть:

С целью реализации требований профессионального стандарта 16.011 «Специалист по эксплуатации гражданских зданий, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. N 537-н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 августа 2019 г., регистрационный N 55766), 7 уровня квалификации и, обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- Ведение учета (реестра) собственников, нанимателей, арендаторов помещений, подрядных и ресурсоснабжающих организаций.

уметь:

- Работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности.
- Проводить переговоры, консультации.

знать:

- Нормативные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие эксплуатацию и обслуживание многоквартирного дома

1.3.Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего - 57 часов, в том числе:

- всего во взаимодействии с преподавателем - 57 часов, в том числе:
 - теоретическое обучение – 17 часов,
 - лабораторные и практические занятия - 40 часов,
- самостоятельная работа - 0 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1.Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	57
Самостоятельная работа	не предусмотрено
Объем образовательной программы	57
в том числе:	
теоретическое обучение	16
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	40
контрольная работа	не предусмотрено
консультации	не предусмотрено
промежуточная аттестация	1
Самостоятельная работа	не предусмотрено
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	8/6	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	
	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	6	
	Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	3	
	Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	3	
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	3/2	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	1	
	2. Этапы развития услуг в России		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	
Тема 3. Специфика услуг как товара	Содержание учебного материала	11/8	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
	Эволюция понятия «товар»	3	
	Характеристики услуг		
	Отличие услуги от материально-вещественного товара		
	Определение и модель ценности услуги		
	В том числе практических и лабораторных занятий	8	
	Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2	

	Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	6	
Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Содержание учебного материала	6/4	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 Определение потребительской среды в сфере услуг	2	
	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	4	
	Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	
	Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	2	
Тема 5. Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала	6/4	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.Обслуживание как сервисная система	2	
	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	4	
Тема 6. Контактная зона	Содержание учебного материала	8/6	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. Процесс контакта между клиентом и исполнителем	2	
	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»	6	
Тема 7. Качество обслуживания и производительность	Содержание учебного материала	6/4	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. Показатели качества услуги	2	
	2. Сервисные гарантии		
	3. Производительность труда в сфере услуг		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги	4	

Тема 8. Общероссийские стандарты качества	Содержание учебного материала	8/6	ПК 1.1.-1.4.
	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	2	ПК 2.1-2.4.
	Методы определения величины показателей качества		ПК 3.1.-3.2
	Ответственность исполнителя перед потребителем		ОК 01, ОК 02
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	ОК 03, ОК 04
	Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	6	ОК 05, ОК 06 ОК 09
Промежуточная аттестация		1	
Всего:		57	

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 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 978-5-8114-5768-7.

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 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 // Лань : электронно-библиотечная 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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Умения:		
– 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
Знания:		
– 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; – 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.	- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации. - Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.	Фронтальный устный опрос, тестирование

5. ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

[illegible]

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ, И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол- во часов	Активные и интерак- тивные формы и мето- ды обучения	Формируемые ОК, ПК, знания и умения
1.	Функции сферы услуг	1	Презентации с использо- ванием различных вспомогательных средств с обсуждением	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
2.	Обслуживание как сер- висная система	1	Семинар	
3.	Клиенты и их потреб- ности	1	Работа в малых группах	
4.	Этапы развития услуг в России	1	Презентации, диспут	
5.	Оценка качества ока- занной услуги	1	Работа в малых группах	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Сопоставление требований профессионального стандарта 16.011 «Специалист по эксплуатации гражданских зданий, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. N 537-н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 августа 2019 г., регистрационный N 55766), 5 уровня квалификации и образовательных результатов УД ОП.05. Сервисная деятельность

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
Необходимые умения: ТУ.1 Работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности; ТУ.2 Проводить переговоры, консультации;	ПМ.01 Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами и взаимодействия с собственниками помещений и первичными трудовыми коллективами МДК.01.01. Обеспечение ведения	Уметь: У1 соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения Тема 5. Теория организации обслуживания Тема 6. Контактная зона
Необходимые знания: 3.1 Нормативные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие эксплуатацию и обслуживание многоквартирного дома;	управления многоквартирным домом и домашним хозяйством ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы. ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-	Знать: 31 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; 32 виды сервисной деятельности; 33 сущность услуги как специфического продукта; 34 понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; 35 организацию обслуживания потребителей услуг; 36 правила обслуживания населения	

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
	коммунальных услуг многоквартирных домов. ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами. Уметь: пользоваться нормативными правовыми, методическими и инструктивными документами, регламентирующими деятельность по управлению МКД; конкретизировать формы и методы общественного обсуждения деятельности управляющей организации собственников и пользователей помещений в МКД; использовать требования методических документов по организации приёма-передачи и хранения технической и иной документации; использовать современные техноло-		

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
	гии учёта и хранения технической и иной документации Знать: нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению МКД; состав документации для проведения процедуры лицензирования; правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД; перспективы развития деятельности по управлению МКД; порядок обращения с нормативной, нормативно-технической, конструкторской и иной документацией по МКД; основы документооборота, современные стандартные требования к отчётности		