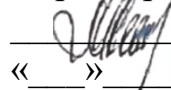


Министерство образования Оренбургской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение «Новотроицкий строительный техникум»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «НСТ»



М.М. Хмырова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПЦ. 07 Сервисная деятельность**

Специальность:

**08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома**

2023 г

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
ПЦК « » Председатель предметно – цикловой  
комиссии

---

Протокол № \_\_\_\_ от

Рабочая программа разработана на основе  
Приказа Минобрнауки России от  
12.12.2022 N 1997 "Об утверждении  
федерального государственного  
образовательного стандарта среднего  
общего образования" (Зарегистрировано  
в Минюсте России 18.01.2023 N 72030), с  
учетом примерной основной  
образовательной программы среднего  
общего образования (одобрена решением  
федерального учебно – методического  
объединения по общему образованию  
(протокол от 28.06.2016 г №2/16-з) для  
специальности 08.02.14 Эксплуатация и  
обслуживание многоквартирного дома

СОГЛАСОВАНО  
Заместитель директора по УР

---

Организация-разработчик: ГАПОУ «Новотроицкий строительный техникум»

Разработала:



## СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ  
ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина «Сервисная деятельность» входит в обще-профессиональный цикл.

### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенции:

Перечень общих компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины

| Код    | Наименование общих компетенций                                                                                                                                                                                               |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 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 общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять |
| ОК 09  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                                                          |

Перечень профессиональных компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины

| Код     | Наименование профессиональных компетенций                                                                                                                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.1. | Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документацию, связанной с управлением многоквартирными домами используя                                                             |
| ПК 1.2  | . Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов                                                                |
| ПК 1.3  | Осуществлять оперативное информирования 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               |
| 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                          |

Требования к знаниям, умениям, практическому опыту

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Уметь</b> | соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;<br>определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Знать</b> | социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;<br>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;<br>виды сервисной деятельности;<br>сущность услуги как специфического продукта;<br>понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;<br>организацию обслуживания потребителей услуг;<br>правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг;<br>критерии и составляющие качества услуг;<br>культуру обслуживания потребителей. |

#### 1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальный объем учебной нагрузки обучающихся 36 час, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся – 36 часа;  
внеаудиторной самостоятельной работы - 0 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                           | Объем часов |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего)                                        | 36          |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающихся                         |             |
| в том числе:                                                                 |             |
| Лекция                                                                       | 2           |
| Урок                                                                         | 4           |
| Практические занятия                                                         | 28          |
| Внеаудиторная самостоятельная работа                                         |             |
| в том числе:<br>схема<br>презентация<br>конспект<br>решение задач<br>таблица |             |
| Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированный зачет         | 2           |

## 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы по семестрам

| Вид учебной работы                                                 | Всего кол-во часов на изучение дисциплины | I курс    |           | II курс   |           | III курс  |           | IV курс   |           |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                    |                                           | 1 семестр | 2 семестр | 3 семестр | 4 семестр | 5 семестр | 6 семестр | 7 семестр | 8 семестр |
| Максимальная учебная нагрузка (всего)                              | 36                                        |           |           | 36        |           |           |           |           |           |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающихся в том числе:  |                                           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Лекция                                                             |                                           |           |           | 2         |           |           |           |           |           |
| Урок                                                               |                                           |           |           | 4         |           |           |           |           |           |
| Практические занятия                                               |                                           |           |           | 28        |           |           |           |           |           |
| Внеаудиторная самостоятельная работа                               |                                           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |                                           |           |           | 2         |           |           |           |           |           |

### 2.3. Тематический план и содержание ОПЦ 08 «Сервисная деятельность»

| №<br>п/п                                                                               | Наименование<br>разделов,<br>тем.                                      | №<br>заня<br>тия | Кол<br>-во<br>час. | Вид<br>учебного<br>занятия | Наглядные<br>пособия                                                           | Домашнее<br>задание | Содержание                                                                                                                                                                      | Коды формируемых<br>компетенций                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                      | 2                                                                      | 3                | 4                  | 5                          | 6                                                                              | 7                   | 8                                                                                                                                                                               | 9                                                                                   |
| Теоретические занятия (аудиторные – 36 часов, внеаудиторные самостоятельные – 0 часов) |                                                                        |                  |                    |                            |                                                                                |                     |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
| 1                                                                                      | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека  | 1                | 2                  | Лекция                     | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |                     | Понятие об услуге и сервисной деятельности<br>Функции сферы услуг<br>Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг<br>Общероссийские классификаторы услуг населению | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 2                                                                                      | Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности | 2                | 2                  | Урок                       | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |                     | Теория постиндустриального общества<br>Этапы развития услуг в России                                                                                                            | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 3                                                                                      | Специфика услуг как товара                                             | 3                | 2                  | Урок                       | Мультимедийное и компьютерное оборудование,                                    |                     | Эволюция понятия «товар»<br>Характеристики услуг<br>Отличие услуги от материально-                                                                                              | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02                                          |

|   |                                                                                                      |   |   |              |                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                      |   |   |              | оргтехника,<br>дидактический<br>материал                                       |  | вещественного товара<br>Определение и модель ценности<br>услуги                                                                                                                                                         | ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09                                               |
| 4 | <b>Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b>                                         | 4 | 2 | Урок         | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | 1 Определение потребительской среды в сфере услуг<br>2 Клиенты и их потребности<br>3 Факторы, влияющие на покупательское поведение<br>4 Процесс принятия решения потребителем.<br>5 Специфические аспекты покупки услуг | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 5 | <b>Теория организации обслуживания</b>                                                               | 5 | 2 | Семинар      | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | 1.Обслуживание как сервисная система<br>2.Система сервисных операций<br>3.Система предоставления услуг<br>4.Система маркетинга услуг.<br>Формы обслуживания населения                                                   | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 6 | <b>Контактная зона</b>                                                                               | 6 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | 1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем<br>2. Содержание контакта<br>3. Работа с жалобами потребителей<br>4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций                                               | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 7 | Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью. | 7 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Понятие об услуге и сервисной деятельности<br>Функции сферы услуг<br>Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг<br>Общероссийские                                                                        | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |

|           |                                                                                                                                             |    |   |              |                                                                                |  |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                                                                             |    |   |              |                                                                                |  | классификаторы услуг населению                                                                                                                                                  |                                                                                     |
| <b>8</b>  | Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению | 8  | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Понятие об услуге и сервисной деятельности<br>Функции сферы услуг<br>Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг<br>Общероссийские классификаторы услуг населению | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| <b>9</b>  | Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России                                                         | 9  | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Теория постиндустриального общества<br>Этапы развития услуг в России                                                                                                            | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| <b>10</b> | Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах                                                          | 10 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Эволюция понятия «товар»<br>Характеристики услуг<br>Отличие услуги от материально-вещественного товара<br>Определение и модель ценности услуги                                  | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| <b>11</b> | Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги                                                         | 11 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Эволюция понятия «товар»<br>Характеристики услуг<br>Отличие услуги от материально-вещественного товара<br>Определение и модель ценности услуги                                  | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| <b>12</b> | Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих                                                                                         | 12 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование,                                    |  | Обслуживание как сервисная система<br>2.Система сервисных операций                                                                                                              | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02                                          |

|    |                                                                                                                                                              |    |   |              |                                                                                |  |                                                                                                                                                                        |                                                                                     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|    | на покупательское поведение                                                                                                                                  |    |   |              | оргтехника, дидактический материал                                             |  | 3. Система предоставления услуг<br>4. Система маркетинга услуг.<br>Формы обслуживания населения                                                                        | ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09                                               |
| 13 | Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах                                                                        | 13 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Обслуживание как сервисная система<br>2. Система сервисных операций<br>3. Система предоставления услуг<br>4. Система маркетинга услуг.<br>Формы обслуживания населения | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 14 | Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ | 14 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | 1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем<br>2. Содержание контакта<br>3. Работа с жалобами потребителей<br>Принципы эффективного                              | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 15 | Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»                                                              | 15 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | 1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем<br>2. Содержание контакта<br>3. Работа с жалобами потребителей<br>Принципы эффективного                              | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 16 | Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги                                                                                                  | 16 | 2 | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг<br>Методы определения величины показателей качества<br>Ответственность исполнителя                    | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |

|    |                                                                                                         |    |    |              |                                                                                |  |                                                                                                                                                                        |                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                         |    |    |              |                                                                                |  | перед потребителем                                                                                                                                                     |                                                                                     |
| 17 | Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем» | 17 | 2  | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  | Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг<br>Методы определения величины показателей качества<br>Ответственность исполнителя перед потребителем | ПК 2.1-2.4.<br>ПК 3.1.-3.2<br>ОК 01, ОК 02<br>ОК 03, ОК 04<br>ОК 05, ОК 06<br>ОК 09 |
| 18 | Дифференцированный зачет                                                                                | 18 | 2  | Практический | Мультимедийное и компьютерное оборудование, оргтехника, дидактический материал |  |                                                                                                                                                                        |                                                                                     |
|    | ИТОГО:                                                                                                  |    | 36 |              |                                                                                |  |                                                                                                                                                                        |                                                                                     |
|    | Максимальная учебная нагрузка:                                                                          |    | 36 |              |                                                                                |  |                                                                                                                                                                        |                                                                                     |

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

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.

##### **3.2.3. 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>                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Умения:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности;</li> <li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Соблюдение правил обслуживания клиента. Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p>                                                                             | <p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p> |
| <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;</li> <li>– 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> | <p>- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации.</p> <p>- Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.</p> | <p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p>              |

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Роль сервиса в экономике России.
2. Общие черты и различия материальных и нематериальных услуг.
3. Организация сервисной деятельности.
4. Сервисные технологии.
5. Основные этапы развития сервиса в Советском Союзе и Российской Федерации.
6. Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России.
7. Состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России.
8. Общие черты, объединяющие услуги в одну сферу.
9. Виды услуг.
10. Структура и особенности рынка услуг.
11. Роль конкуренции в развитии рынка услуг.
12. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность.
13. Формы обслуживания населения.
14. Понятие «контактная зона», основные понятия психологической культуры сервиса, основные понятия профессиональной этики.
15. Роль и виды рекламы в сервисной деятельности.
16. Основные положения Закона «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
17. Права и обязанности потребителей и производителей услуг.
18. Типовые ситуации возникновения конфликтов в сфере обслуживания и возможности их урегулирования.
19. Различия услуги и товара как продукта рынка.
20. Роль изучения потребностей человека в формировании услуг.
21. Факторы, учитываемые при разработке стратегий маркетинга предприятия.
22. Принципы планирования маркетинга в сфере услуг.
23. Особенности ценообразования в сфере услуг.
24. Методы стимулирования сбыта услуг.
25. Основные составляющие качества услуг и обслуживания.
26. Способы определения удовлетворенности потребителей от оказания услуг.
27. Виды прогрессивных форм обслуживания.
28. Влияние на себестоимость услуги внедрения новых форм обслуживания.