

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Губернский техникум м.р. Кошкинский»

СОГЛАСОВАНО

Работодатель

Директор МУП «Теплосеть» м.р. Кошкинский

С.Е. Белозёров

2016 г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор техникума

А.В. Чугунов

« 20 » 2016 г.



Рабочая программа
по учебной дисциплине **ОП.01 Сервисная деятельность**
для обучающихся по специальности среднего профессионального образования по
программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.08
Сервис домашнего и коммунального хозяйства

2 курс
Группа №2.6-с

Составила
преподаватель Жандаровой Н.Г.
на основе ФГОС
утвержденного приказом МО и Н РФ
от 07.05.2014 N 472

2016 – 2017 уч. год

Согласовано:

зам.директора по УПР

ГБПОУ «ГТ м.р. К»

Батанова В.Н.

«30» 08. 2016г.



Утверждаю:

Директор

ГБПОУ «ГТ м.р. К»

Чугунов А.В.

«30» 08. 2016г.



Согласовано и утверждено на
заседании предметной производственной цикловой комиссии

Председатель ПК

Марыкова С.В.

Протокол № 1.

от «30» 08. 2016г.



Содержание

1. Паспорт программы учебной дисциплины	стр. 4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	стр. 5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	стр. 8
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	стр. 9

Председатель ЦК _____ /МарыковаС.В./

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки персонала).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

данный курс реализуется в рамках подготовки по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства, относится к разделу общему.

Учебная дисциплина ориентирована на развитие следующих общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Учебная дисциплина ориентирована на развитие следующих профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Организовывать и обустроить быт и уют, комфортность проживания членов семьи в домашней среде.

ПК 1.2. Организовывать встречу, прием и размещение гостей, деловые и праздничные мероприятия.

ПК 1.3. Организовывать регулярное питание членов семьи с учетом национальных традиций и правил этикета.

ПК 1.5. Организовывать эффективную работу и управлять обслуживающим персоналом, осуществляющим ведение домашнего хозяйства.

ПК2.1. Организовывать газоснабжение, водоснабжение, водоотведение, отопление, электроснабжение жилых помещений.

ПК2.2 Организовывать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ.

ПК 3.1. Организовывать уборку и санитарную очистку придомовых территорий.

ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с озеленением придомовых территорий.

ПК 3.3. Организовывать благоустройство и реконструкцию придомовых территорий.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 189 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 126 часа;

самостоятельной работы обучающегося 63 часов.

2. СТРУКТУРА И РАБОЧИЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>189</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>126</i>
в том числе:	
Практические занятия	<i>63</i>
контрольные работы	<i>24</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>63</i>
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа .	Объем часов аудиторная \ максимальная	Уровень освоения
1	2	3	4
ОП.01 Сервисная деятельность.		126\189	
Введение		2	
Раздел 1. Сервис и его значение в современном мире.		12\17	
Тема 1.1 Сервис и его значение в современном мире.	Содержание учебного материала	12\17	
	1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	2
	2 Практические занятия № 1,2 Основы теории услуг.	2	2
	3 Практические занятия №3,4 Идеальные и реальные услуги	2	2
	4 Функция сферы услуг	2	2
	5 Практические занятия № 5,6 Общероссийский классификатор услуг.	2	2
	6 <i>Контрольная работа</i>	2	2
	В т.ч Практические занятия №1,2,3,4.5,6	6	
	1 Основы теории услуг.	2	
	2 Идеальные и реальные услуги	2	
	3 Общероссийский классификатор услуг.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Доклад на тему: Сервис и его значение в современном мире. Доклад на тему: Основы теории услуг. Доклад на тему: Идеальные и реальные услуги Доклад на тему: Функция сферы услуг. Доклад на тему: Общероссийский классификатор услуг.	5 1 1 1 1 1	
Раздел 2. Специфика услуг как товара.		8\13	
Тема 2. 1. Специфика услуг как товара.	Содержание учебного материала	8\13	
	1 Практические занятия №7,8 Теория постиндустриального общества.	2	2
	2 Доиндустриальное общество	2	2
	3 Практические занятия №9,10 Этапы развития услуг в России.	2	2
	4 <i>Контрольная работа</i>	2	2
	В Т.Ч Практические занятия №7,8,9,10	4	
	1 Теория постиндустриального общества.	2	

	2	Этапы развития услуг в России.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Доклад на тему: Специфика услуг как товара. Доклад на тему: Доиндустриальное общество Доклад на тему: Этапы развития услуг в России	5 2 2 1	
Раздел 3. Специфика услуг как товара.			8\13	
Тема 3.1 Специфика услуг как товара.		Содержание учебного материала	8\13	
	1	Эволюция понятия «товар»	2	2
	2	Практические занятия №11,12 Характеристики услуг	2	2
	3	Практические занятия №13,14 Отличие услуги от материально-вещественного товара	2	2
	4	Контрольная работа	2	2
		В т.ч Практические занятия №11,12,13,14	4	
	1	Характеристики услуг	2	
	2	Отличие услуги от материально-вещественного товара	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Доклад на тему: Специфика услуг как товара Доклад на тему: Характеристики услуг Доклад на тему: Отличие услуги от материально-вещественного товара	5 2 2 1	
Раздел 4. Ценность услуг			6\10	
Тема 4.1. Ценность услуг		Содержание учебного материала	6\10	
	1	Определение ценности услуги	2	2
	2	Практические занятия №15,16 Модель ценности услуги	2	2
	3	Контрольная работа	2	2
		В т.ч Практические занятия №15,16	2	
	1	Модель ценности услуги	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Доклад на тему: Ценность услуг Доклад на тему: Модель ценности услуги	4 2 2	
Раздел 5 Поведение потребителей и процесс принятия ими решения..			14\20	
Тема:5.1 Поведение		Содержание учебного материала	14\20	
	1	Определение потребительской среды в сфере услуг.	2	2

потребителей и процесс принятия ими решения..	2	Практические занятия №17,18 Клиенты и их потребности.	2	2
	3	Факторы, влияющие на покупательское поведение	2	2
	4	Практические занятия №19,20 Процесс принятия решения потребителем.	2	2
	5	Практические занятия №21,22 Специфические аспекты покупки услуг.	2	2
	6	Практические занятия №23,24 Поведения потребителей деловых услуг	2	2
	7	Контрольные работы	2	2
	В т.ч Практические занятия №17,18,19,20,21,22,23,24		8	
	1	Клиенты и их потребности.	2	
	2	Процесс принятия решения потребителем.	2	
	3	Специфические аспекты покупки услуг.	2	
	4	Поведения потребителей деловых услуг	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		6	
	Доклад на тему Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.		1	
	Доклад на тему: Поведения потребителей деловых услуг		1	
	Доклад на тему: Факторы, влияющие на покупательское поведение		1	
	Доклад на тему: Процесс принятия решения потребителем.		1	
	Доклад на тему: Специфические аспекты покупки услуг.		1	
	Доклад на тему: Поведения потребителей деловых услуг		1	
Раздел 6. Теория организации обслуживания.			10\15	
Тема 6.1 Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала		10\15	
	1	Практические занятия №25,26 Обслуживание как сервисная система.	2	2
	2	Практические занятия №27,28 Система сервисных операций.	2	2
	3	Система предоставления услуг.		2
	4	Практические занятия №29,30 Система маркетинга услуг	2	2
	5	Контрольная работа	2	2
	В т.ч Практические занятия №25,26,27,28,29,30		6	2
	1	Обслуживание как сервисная система	2	
	2	Система сервисных операций.		
	3	Система маркетинга услуг	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		5	
	Доклад на тему: Теория организации обслуживания		2	
	Доклад на тему: Система сервисных операций		1	
	Доклад на тему: Система предоставления услуг.		1	
	Доклад на тему: Система маркетинга услуг		1	
Раздел 7. Контактная зона.			14\20	

Тема 7.1 Контактная зона.	Содержание учебного материала		14\20	
	1	Общие положения	2	2
	2	Практические занятия №31,32 Пространство контакта	2	2
	3	Процесс контакта между клиентом и исполнителем	2	2
	4	Содержание контакта	2	2
	5	Практические занятия №33,34 Работа с жалобами потребителей	2	2
	6	Практические занятия №35,36 Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	2	2
	7	Контрольная работа	2	2
	В т.ч Практические занятия №31,32,33,34,35,36		6	
	1	Пространство контакта.	2	
	2	Работа с жалобами потребителей	2	
	3	Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.		6	
	Доклад на тему: Контактная зона.		1	
	Доклад на тему: Пространство контакта		1	
	Доклад на тему: Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций		1	
	Доклад на тему: Содержание контакта		1	
	Доклад на тему: Работа с жалобами потребителей		1	
	Доклад на тему: Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций		1	
Раздел: 8. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.			6\10	
Тема 8.1 Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	Содержание учебного материала.		6\10	
	1	Основные методы предоставления услуг.	2	2
	2	Практические занятия №37,38 Формы обслуживания.	2	2
	3	Контрольная работа	2	2
	В т.ч Практические занятия №37,38		2	
	1	Формы обслуживания.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
	Доклад на тему: Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания		2	
	Доклад на тему: Показатели качества услуги		2	
Раздел: 9. Качество обслуживание и производительность.			12\17	
Тема 9.1 Качество обслуживание и производительность	Содержание учебного материала		12\17	
	1	Общие положения	2	2
	2	Практические занятия №39,40 Показатели качества услуги	2	2
	3	Практические занятия №41,42 Модель качества услуг	2	2

	4	Практические занятия №43,44Сервисные гарантии	2	2
	5	Практические занятия №45,46 Производительность труда в сфере услуг	2	2
	6	Контрольная работа	2	2
	В т.ч Практические занятия.№39,40,41,42,43,44.45,46		8	
	1	Показатели качества услуги	2	
	2	Модель качества услуг	2	
	3	Сервисные гарантии	2	
	4	Производительность труда в сфере услуг	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.		5	
	Доклад на тему: Качество обслуживание и производительность.		1	
	Доклад на тему: Показатели качества услуги		1	
	Доклад на тему: Модель качества услуг		1	
	Доклад на тему: Сервисные гарантии		1	
	Доклад на тему: Производительность труда в сфере услуг		1	
Раздел 10. Техническое обслуживание и ремонт		14\20		
Тема 10.1 Техническое обслуживание и ремонт	Содержание учебного материала		14\20	
	1	Практические занятия №47,48 Назначение технического обслуживания и ремонта	2	2
	2	Эволюция организации технического обслуживания и ремонта	2	2
	3	Практические занятия №49,50 Запасы запасных частей	2	2
	4	Резервные мощности	2	2
	5	Практические занятия №51,52 Предупреждающий подход	2	2
	6	Практические занятия №53,54 Техническое обслуживание	2	2
	7	Контрольная работа	2	2
	В т.ч Практические занятия.№47,48,49,50,51,52,53,54		8	
	1	Назначение технического обслуживания и ремонта	2	
	2	Запасы запасных частей	2	
	3	Предупреждающий подход	2	
	4	Техническое обслуживание	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.		6	
	Доклад на тему: Техническое обслуживание и ремонт.		1	
	Доклад на тему: Эволюция организации технического обслуживания и ремонта		1	
	Доклад на тему: Запасы запасных частей		1	
	Доклад на тему: Резервные мощности		1	
	Доклад на тему: Предупреждающий подход		1	
	Доклад на тему: Техническое обслуживание		1	
Раздел 11. Внутреннее обслуживание организации.		8\14		
Тема 11.1 Внутреннее	Содержание учебного материала		8\14	

обслуживание организации.	1	Практические занятия №Составные части системы деятельности организации	2	2
	2	Практические занятия №Обеспечение деятельности персонала	2	2
	3	Практические занятия №Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры	2	2
	4	Контрольная работа	2	2
	в т.ч Практические занятия №55,56,57,58,59,60		6	
	1	Составные части системы деятельности организации	2	
	2	Обеспечение деятельности персонала	2	
	3	Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.		6	
	Доклад на тему: Внутренние обслуживание организации.		2	
	Доклад на тему: Обеспечение деятельности персонала		2	
	Доклад на тему: Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры		2	
Раздел 12. Новые технологии в сфере услуг.			12\20	
Тема 12.1 Новые технологии в сфере услуг.	Содержание учебного материала		12\18	
	1	Основные понятия и определения	2	2
	2	Практические занятия №61,62Информационные технологии в сфере услуг.	2	2
	3	Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии	2	2
	4	Практические занятия №63 Области применения новых технологий в сфере услуг	2	2
	5	Инвестиций в новые технологии	2	2
	6	Контрольная работа	2	2
	В т.ч Практические занятия №61,62,63		3	
	1	Информационные технологии в сфере услуг	2	
	2	Области применения новых технологий в сфере услуг	1	
	Самостоятельная работа обучающихся.		6	
	Доклад на тему: Новые технологии в сфере услуг.		2	
	Доклад на тему: Информационные технологии в сфере услуг		2	
	Доклад на тему: Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии		2	
	Доклад на тему: Области применения новых технологий в сфере услуг		2	
Итого:			126	
ВСЕГО ЗА 2 КУРС			189	

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Губернский техникум м.р. Кошкинский»

Рассмотрено на заседании ЦК Протокол № _____ от ____ Председатель ЦК _____	Согласовано Методист ГБПОУ «ГТ м.р.К» _____ Нуризянова Н. Г.	Утверждаю зам. директора по УПР ГБПОУ «ГТ м.р. К» _____ Батанова В. Н.
---	--	--

**Календарно - тематический план
на 2016-17 учебный год
Дисциплина: ОП 01 Сервисная деятельность.**

Максимальная нагрузка _____ 189 часов

Аудиторные занятия _____ 126__ часов
в т.ч.

Количество практических работ _____ 63 часа

Количество лабораторных работ _____ - _____

Количество контрольных работ _____ 24 часа

Внеаудиторная (самостоятельная) работа _____ 63 часа

План составлен в соответствии с рабочей программой, утвержденной методической комиссией ГБПОУ «ГТ м.р. К»
для специальностей среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.08 Сервис
домашнего и коммунального хозяйства**

2 курс группа 2.6-с

Преподаватель: Жандарова Н.Г.

Календарно- тематическое планирование
по дисциплине ОП.01. Сервисная деятельность»
Учебник _ Тапейцина А.С. Правила оказания услуг в РФ

№ урока	Наименование темы, урока	Обязательная нагрузка		ОК,	Материально-техническое оснащение урока	Домашнее задание	Дата проведения	Самостоятельная и практическая работа на уроке		
		Количество часов	Вид Занятия (тип урока)					Вид задания	Кол-во часов	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1 Сервис и его значение в современном мире.										
	Введение	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	сентябрь			
Тема 1.1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	сентябрь	Доклад на тему: Сервис и его значение в современном мире.	1	Прослушать на уроке .
Тема 1.2.	Основы теории услуг. Практическая работа 1,2	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций,	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	сентябрь	Доклад на тему: Основы теории услуг.	1	Прослушать на уроке .

			повторительный -обобщающий.							
Тема 1.3	Идеальные и реальные услуги Практическая работа 3,4	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	сентябрь	Доклад на тему: Идеальные и реальные услуги	1	Прослушать на уроке
Тема 1.4	Функция сферы услуг.	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	сентябрь	Доклад на тему: Функция сферы услуг.	1	Прослушать на уроке
Тема 1.5	Общероссийский классификатор услуг. Практическая работа 5,6	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск и изучение информации по теме	сентябрь	Доклад на тему: Общероссийский классификатор услуг.	1	Прослушать на уроке
Тема 1.6	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	-работа с методическим материалом	сентябрь			
Раздел 2. Специфика услуг как товара.										
Тема 2.1..	Теория постиндустриального общества Практическая работа 7,8	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	сентябрь	Доклад на тему: Специфика услуг как товара.	2	Прослушать на уроке

			-обобщающий.							
Тема 2.2	Доиндустриальное общество	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	сентябрь	Доклад на тему: Доиндустриальное общество	2	Прослушать на уроке.
Тема 2.3.	Этапы развития услуг в России. Практическая работа 9,10	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	сентябрь	Доклад на тему: Этапы развития услуг в России.	1	Прослушать на уроке.
Тема2.4	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты	-работа с методическим материалом	сентябрь			
Раздел 3. Специфика услуг как товара										
Тема 3.1.	Эволюция понятия «товар»	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	сентябрь	Доклад на тему: Специфика услуг как товара	2	Прослушать на уроке.
Тема3.2.	Характеристики услуг Практическая работа 11,12	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	сентябрь	Доклад на тему: Характеристики услуг	2	Прослушать на уроке.

			-обобщающий.							
Тема 3.3	Отличие услуги от материально-вещественного товара Практическая работа 13,14	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	сентябрь	Доклад на тему: Отличие услуги от материально-вещественного товара	1	Прослушать на уроке.
Тема3.4	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:		конспект	сентябрь			
Раздел 4. Ценность услуг										
Тема:4.1	Определение ценности услуги	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	октябрь	Доклад на тему: Ценность услуг	2	Прослушать на уроке.
Тема:4.2	Модель ценности услуги Практические занятия №15,16	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	октябрь	Доклад на тему: Модель ценности услуги	2	Прослушать на уроке.
Тема4.3	Контрольная работа		Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	октябрь			
Раздел 5 Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.										
Тема:5.1	Определение потребительской среды в сфере услуг.	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций,	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	октябрь	Доклад на тему Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.	1	Прослушать на уроке.

			повторительный -обобщающий.							
Тема:5.2	Клиенты и их потребности. Практические занятия №17,18	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	октябрь	Доклад на тему: Клиенты и их потребности.	1	Прослушать на уроке .
Тема:5.3	Факторы, влияющие на покупательское поведение	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	октябрь	Доклад на тему: Факторы, влияющие на покупательское поведение	1	Прослушать на уроке .
Тема:5.4	Процесс принятия решения потребителем. Практические занятия №19,20	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	октябрь	Доклад на тему: Процесс принятия решения потребителем.	1	Прослушать на уроке .
Тема:5.5	Специфические аспекты покупки услуг. Практические занятия №21,22	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск и изучение информации по теме	октябрь	Доклад на тему: Специфические аспекты покупки услуг.	1	Прослушать на уроке .
Тема:5.6	Поведения потребителей деловых услуг Практическая работа 23,24	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций,	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	-работа с методическим материалом	октябрь	Доклад на тему: Поведения потребителей деловых услуг	1	Прослушать на уроке .

			повторительный -обобщающий.							
Тема5.7	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	октябрь			
Раздел 6. Теория организации обслуживания.										
Тема:6.1	Обслуживание как сервисная система. Практические занятия №25,26	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	октябрь	Доклад на тему: Теория организации обслуживания.	2	Прос луша ть на уроке .
Тема:6.2	Система сервисных операций. Практическая работа 27,28	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	октябрь	Доклад на тему: Система сервисных операций.	1	Прос луша ть на уроке .
Тема:6.3	Система предоставления услуг.	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	октябрь	Доклад на тему: Система предоставления услуг.	1	Прос луша ть на уроке .
Тема:6.4	Система маркетинга услуг Практическая работа 29,30	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	октябрь	Доклад на тему: Система маркетинга услуг	1	Прос луша ть на уроке .
Тема6.5	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно –	работа с	октябрь			

					технологические карты.	методическим материалом				
Раздел 7. Контактная зона.										
Тема:7.1	Общие положения	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	ноябрь	Доклад на тему: Контактная зона.	1	Прос луша ть на уроке .
Тема:7.2	Пространство контакта Практическая работа 31,32	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	ноябрь	Доклад на тему: Пространство контакта	1	Прос луша ть на уроке .
Тема:7.3	Процесс контакта между клиентом и исполнителем	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	ноябрь	Доклад на тему: Процесс контакта между клиентом и исполнителем	1	Прос луша ть на уроке .
Тема:7.4	Содержание контакта	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональн ых компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	ноябрь	Доклад на тему: Содержание контакта	1	Прос луша ть на уроке .

Тема:7.5	Работа с жалобами потребителей Практическая работа 33,34	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск и изучение информации по теме	ноябрь	Доклад на тему: Работа с жалобами потребителей	1	Прослушать на уроке.
Тема:7.6	Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций Практическая работа 35,36	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	-работа с методическим материалом	ноябрь	Доклад на тему: Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	1	Прослушать на уроке.
Тема 7.7	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	ноябрь			
Раздел: 8. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.										
Тема:8.1	Основные методы предоставления услуг.	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	ноябрь	Доклад на тему: Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	2	Прослушать на уроке.
Тема:8.2	Формы обслуживания. Практическая работа 37,38	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	ноябрь	Доклад на тему: Показатели качества услуги	2	Прослушать на уроке.
Тема 8.3	Контрольная работа		Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	ноябрь			

Раздел: 9. Качество обслуживание и производительность.										
Тема:9.1	Общие положения	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	декабрь	Доклад на тему: Качество обслуживания и производительность	1	Прослушать на уроке.
Тема:9.2	Показатели качества услуги Практические занятия №39,40	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	декабрь	Доклад на тему: Показатели качества услуги	1	Прослушать на уроке.
Тема:9.3	Модель качества услуг Практические занятия №41,42	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	декабрь	Доклад на тему: Модель качества услуг	1	Прослушать на уроке.
Тема:9.4	Сервисные гарантии Практические занятия №43,44	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	декабрь	Доклад на тему: Сервисные гарантии	1	Прослушать на уроке.
Тема:9.5	Производительность труда в сфере услуг Практические занятия №45,46	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск и изучение информации по теме	декабрь	Доклад на тему: Производительность труда в сфере услуг	1	Прослушать на уроке.

Тема 9.6	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	декабрь			
Раздел 10. Техническое обслуживание и ремонт										
Тема:10.1	Назначение технического обслуживания и ремонта Практическая работа 47,48	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	январь	Доклад на тему: Техническое обслуживание и ремонт	1	Прослушать на уроке .
Тема:10. 2	Эволюция организации технического обслуживания и ремонта	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	январь	Доклад на тему: Эволюция организации технического обслуживания и ремонта	1	Прослушать на уроке .
Тема:10.3	Запасы запасных частей Практические занятия №49,50	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	январь	Доклад на тему: Запасы запасных частей	1	Прослушать на уроке .
Тема:10.4	Резервные мощности	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	январь	Доклад на тему: Резервные мощности	1	Прослушать на уроке .
Тема:10.5	Предупреждающий подход Практические занятия №51,52	2	Урок формирования и совершенствования	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск и изучение информации по	февраль	Доклад на тему: Предупреждающий подход	1	Прослушать на уроке

			профессиональ ных компетенций, повторительный -обобщающий.			теме				.
Тема:10.6	Техническое обслуживание Практическая работа 53,54	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональ ных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	-работа с методическим материалом	февраль	Доклад на тему: Техническое обслуживание	1	Прос луша ть на уроке .
Тема 10.7	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	февраль			
Раздел 11. Внутренние обслуживание организации.										
Тема:11.1	Составные части системы деятельности организации Практическая работа55,56	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональ ных компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	февраль	Доклад на тему: Внутренние обслуживание организации.	2	Прос луша ть на уроке .
Тема:11.2	Обеспечение деятельности персонала Практическая работа57,58	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональ ных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	февраль	Доклад на тему: Обеспечение деятельности персонала	2	Прос луша ть на уроке .
Тема:11.3	Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры Практическая работа 59,60	2	Урок формирования и совершенствован ия профессиональ ных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	февраль	Доклад на тему: Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов	1	Прос луша ть на уроке .

								инфраструктуры		
Тема 11.4	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	март			
Раздел 12. Новые технологии в сфере услуг.										
Тема: 12.1	Основные понятия и определения	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по ИНТЕРНЕТУ.	март	Доклад на тему: Новые технологии в сфере услуг.	2	Прослушать на уроке.
Тема:12.2	Информационные технологии в сфере услуг Практическая работа 61,62	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Работа с нормативными документами.	март	Доклад на тему: Информационные технологии в сфере услуг	2	Прослушать на уроке.
Тема: 12.3	Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий.	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	Поиск информации по теме	март	Доклад на тему: Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии	2	Прослушать на уроке.
Тема:12.4	Области применения новых технологий в сфере услуг Практическая работа63	2	Урок формирования и совершенствования профессиональных компетенций, повторительный -обобщающий	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	март	Доклад на тему: Области применения новых технологий в сфере услуг	1	Прослушать на уроке.
Тема:12.5	Инвестиций в новые технологии	2	Урок формирования и совершенствован	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	конспект	март			

			ия профессиональ ных компетенций, повторительный -обобщающий							
Тема:12.6	Контрольная работа	2	Самостоятельная работа	ОК 1 - 9:	Компьютер, проектор, инструкционно – технологические карты.	работа с методическим материалом	март			
	Итого по дисциплине	126								

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Учебный кабинет спецтехнологии; .

Оборудование учебного кабинета:

«Сервисная деятельность».

- мебель предназначена для группировки в различных конфигурациях;

Технические средства обучения:

- библиотека с карточным ресурсом и электронным каталогом;

- компьютеры с выходом в интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Учебники:

1. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1.
2. Правила бытового обслуживания населения в РФ от 8.06.93 № 536.
3. Алешина И.В. Поведение потребителей. М., 2009
4. Возьмитель А.А. Способы бизнеса и способы жизни российских предпринимателей. М., 2007
5. Иванов Г.П. Шустров М.А. Экономика культуры. М., 2011.
6. Кабушкин Н.И., Бандаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, 2012.
7. Медведева Е.В. Рекламная коммуникация. М., 2013.
8. Морозова Е.Я., Тихонова Э.Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы. СПб., 2012.
9. Федцов В. Г. Культура сервиса Учебное - практическое пособие. М., 2000.
10. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг Учебное пособие. С.П. 2000.
11. Кулибанова В.В. Маркетинг: сервисная деятельность Учебное пособие. СПб., 2000
12. Правила оказания услуг в РФ под ред. Тапейцина А.С. М. 2011

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачи преподавателя дисциплины:

- формирование у студентов представлений о культурологии как науке и отрасли гуманитарного знания и об отдельных ее составляющих в частности;
- выработка объективной оценки основных тенденций развития сервиса в разные исторические периоды;
- создание навыков анализа культурно-исторических процессов прошлого и современности;
- расширение культурного кругозора студентов;
- формирование высокого уровня культуры общения;

Основные методики и приемы изложения курса включают в себя:

- △ проблемное изложение теоретического лекционного материала;
- △ обсуждение вопросов в дискуссионной форме в рамках семинарских занятий;
- △ осуществление текущего, промежуточного и итогового контроля;

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
• системный анализ и оптимизация сервисной деятельности; • моделирование технологических процессов оказания услуги; • разработка стратегии и алгоритмов обслуживания; • исследование психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; • исследование и разработка методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг.	• текущий контроль осуществляется в процессе проведения семинарских занятий в форме устных выступлений, подготовки докладов, выполнения письменных заданий; • итоговый контроль производится в форме зачета по основным вопросам изучения курса; • промежуточный контроль может осуществляться через контрольные работы и тесты по отдельным темам;

