

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Первякова Светлана Валерьевна
Должность: Директор колледжа СКФУ в г. Ставрополе
Дата подписания: 19.06.2026 12:14:09
Уникальный программный ключ:
63a18c373da05c089b08fcc89c468af301900f17

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Колледж СКФУ в г. Ставрополе

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора института
перспективной инженерии,
канд. тех. наук,
доцент Порохня А.А.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.05 Сервисная деятельность

индекс и наименование учебной дисциплины, согласно учебного плана

Специальность	08.02.14	Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
	код	наименование специальности

Форма обучения	очная
	очная, заочная, очно-заочная

2026 год

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома» и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

1. Савенко А.В., преподавателем колледжа СКФУ в г. Ставрополе

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 Сервисная деятельность

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной частью Общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по 08.02.14 «Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1	Оформления и ведения технической и иной документации, а также документов, свидетельствующих об исполнении требований нормативных правовых актов Российской Федерации к осуществлению деятельности, связанной с управлением многоквартирными домами	Составлять, оформлять и регистрировать документацию по управлению многоквартирными домами для структурных подразделений и организации в целом. Технологии сбора и нормы накопления ТКО.
ПК 1.2	Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета и информированию по задолженности за жилищно-коммунальные услуги.	
ПК 1.3	Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета и информированию по задолженности за жилищно-коммунальные услуги.	
ПК 2.5	Принимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.	
ПК 3.1	Принимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	55
в т. ч.:	
лекции	14
практические занятия	34
Самостоятельная работа	7
Промежуточная аттестация - экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч	Коды компетенций
1	2	3	4
Раздел Технологии сервисной деятельности		51	
Тема 1. Сущность сервисной деятельности	Содержание учебного материала: Предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека. Услуга как продукт сервисной деятельности, ценность услуги.	10	<i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1</i>
	в том числе:		
	теоретическое обучение	4	
	практические занятия	6	
Тема 2. Организация сервисной деятельности	Содержание учебного материала Организационные начала сервисной деятельности Сервис и его особенности Место и роль общения в сервисной деятельности. Сервисная деятельность и строительный комплекс РФ.	14	<i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1</i>
	в том числе:		
	теоретическое обучение	10	
	практические занятия	0	
Тема 3. Взаимодействие с потребителями	Содержание учебного материала Поведение потребителя Организация обслуживания потребителей	14	

	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности Категории потребителей, особенности обслуживания		
	в том числе:		<i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1</i>
	теоретическое обучение	4	
	практические занятия	10	
Тема 4. Инновации в сервисе	Содержание учебного материала Сущность инноваций в ЖКХ Инновационные технологии в сервисе	10	<i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1</i>
	в том числе:		
	теоретическое обучение	2	
	практические занятия	8	
Самостоятельная работа		7	
Промежуточная аттестация Экзамен			
Всего:		55	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Компьютерный класс. Компьютерный класс оборудован комплектом учебной мебели на 25 посадочных мест, магнитно-маркерной доской, мультимедийным оборудованием (проектор), 25 персональными компьютерами с комплектом лицензионного ПО.

Помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы, оборудованное комплектом учебной мебели на 18 посадочных мест, компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Жилищный кодекс РФ.
2. Градостроительный кодекс РФ.
3. Ермолаев, Е. Е. Управление жилищно-коммунальным комплексом
Электронный ресурс: Учебно-методическое пособие / Е. Е. Ермолаев, М. Ф. Хайруллин. - Управление жилищно-коммунальным комплексом, 2022-03-31. - Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. - 115 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9585-0689-7, экземпляров неограничено
4. Охотина, Н. М.
Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 116 с. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9
5. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов; Министерство образования и науки Российской Федерации; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с.: ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн

3.2.2. Основные электронные издания

1. [http:// www.emarketer.com/arts/global](http://www.emarketer.com/arts/global) -информационные ресурсы агентства E-marketer
2. <http://e.lanbook.com/> Официальный сайт издательства «Лань». Электронно-библиотечная система
3. <http://spst-journal.org/> - Современные проблемы сервиса и туризма. Научно-практический журнал
4. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система Консультант Плюс
5. <http://www.e-commerce.ru> - Информационно консалтинговый центр по электронному бизнесу
6. <http://www.garant.ru> – справочная правовая система Гарант
7. <http://www.marketing.spb.ru> – маркетинговые исследования рынков товаров
8. <http://www.potrebitel.ru> – Потребитель, серия журналов
9. <http://www.www.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование»
10. <http://www.dailystroy.ru/> – Аналитический сайт по строительству
11. <http://www.gkh-reforma.ru> – Сайт реформы жилищно-коммунального

хозяйства

12. <http://www.gosstroy.gov.ru/> – Сайт министерства строительства РФ.
13. <http://www.i-stroy.ru/> – Аналитический сайт по строительству
14. <http://www.kdo.ru/> – Сайт аналитического центра «Квартира, дача офис».
15. <http://www.kommunalka.info/> – Сайт о работе коммунальной сферы
16. <http://www.library.stavsu.ru/> - Вузовская ЭБ на платформах «MARK-SQL»
17. <http://www.minregion.ru/> – Сайт министерства регионального развития РФ.
18. <http://www.urbanecomomics.ru/> – Сайт института экономики городского

развития

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания: Составлять, оформлять и регистрировать документацию по управлению многоквартирными домами для структурных подразделений и организации в целом. Технологий сбора и нормы накопления ТКО. Правил технической эксплуатации систем водоснабжения и водоотведения населенных мест	Степень сформированности знаний: фрагментарные, несистематические, систематические; блестящий уровень владения знаниями	Устный опрос Проверка выполненных заданий Промежуточная аттестация Экзамен
Умения: Оформления и ведения технической и иной документации, а также документов, свидетельствующих об исполнении требований нормативных правовых актов Российской Федерации к осуществлению деятельности, связанной с управлением многоквартирными домами Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета и информированию по задолженности за жилищно-коммунальные услуги. Принимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту. Подбора и проверки материалов и инструментов в соответствии с полученным заданием на проведение земляных работ на действующих водопроводно-канализационных сетях.	Степень сформированности умений: частично усвоенное; несистематическое, систематическое, блестящий уровень	