

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Порохня Андрей Алексеевич
Должность: и.о. директора Инженерного института
Дата подписания: 10.05.2026 15:05:19
Уникальный программный ключ:
d94018a474b95fbf76811fe9168b8749995b3bfb

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 инженерного
института

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

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 Порохня Андрей Алексеевич, кандидат технических наук, профессор,
и.о. директора Инженерного института

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.05 Сервисная деятельность

(наименование дисциплины)

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.
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. в форме практической подготовки	34
в т.ч.:	
практические занятия	34
Самостоятельная работа	21
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 / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Технологии сервисной деятельности		55/34	
Тема 1.1 Сущность сервисной деятельности	<p>Предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека. Услуга как продукт сервисной деятельности, ценность услуги.</p> <p>в том числе:</p> <p>практические занятия самостоятельная работа обучающихся</p>	<p>16</p>	<p><i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.1</i></p>
Тема 1.2 Организация сервисной деятельности	<p>Организационные начала сервисной деятельности Сервис и его особенности Место и роль общения в сервисной деятельности. Сервисная деятельность и строительный комплекс РФ.</p> <p>в том числе:</p> <p>практические занятия</p>	<p>14</p>	<p><i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.1</i></p>

	самостоятельная работа обучающихся	4	
Тема 1.3. Взаимодействие с потребителями	Поведение потребителя Организация обслуживания потребителей Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности Категории потребителей, особенности обслуживания	16	
	в том числе:		<i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.1</i>
	практические занятия	10	
	самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 1.4. Инновации в сервисе	Сущность инноваций в ЖКХ Инновационные технологии в сервисе	9	<i>ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.1</i>
	в том числе:		
	практические занятия	4	
	самостоятельная работа обучающихся	5	
Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Всего:		55	

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
<p>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</p>	<p>Степень сформированности знаний: фрагментарные, несистематические, систематические; блестящий уровень владения знаниями</p>	<p>Контрольное тестирование; Дифференцированный зачет</p>
<p>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.</p>	<p>Степень сформированности умений: частично усвоенное; несистематическое, систематическое, блестящий уровень</p>	