

Государственное бюджетное учреждение Калининградской области
профессиональная образовательная организация
«Технологический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

для специальности

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Советск,
2020 год

СОГЛАСОВАНО

зав. по УМР

Н.А. Ивашкина

27 августа 2020 года

Рабочая программа по специальности среднего профессионального образования 43.02.13
Технология парикмахерского искусства разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 года № 1558 (Зарегистрировано в Минюсте России 20 декабря 2016 года №44830), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм;
- примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Организация-разработчик: государственное бюджетное учреждение
Калининградской области профессиональная образовательная организация
«Технологический колледж»

Разработчик:

Таранек Т.Д. преподаватель высшей квалификационной категории

Рассмотрена на заседании методической кафедры «Сервиса», протокол №1 от 27 августа 2020 года _____

Рекомендована Методическим советом государственного бюджетного учреждения
Калининградской области профессиональной образовательной организацией
«Технологический колледж», протокол №1 от 28 августа 2020 года

Согласовано:

Студия красоты "Style"

ИП "Лялькин"

директор Лялькин Алексей Николаевич

МП



СОДЕРЖАНИЕ

<i>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</i>	<i>4</i>
<i>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</i>	<i>7</i>
<i>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</i>	<i>11</i>
<i>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</i>	<i>11</i>

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.4.	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
ПК 2.1.	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p>

	<p>профессиональной деятельности;</p>	<p>критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
ПК 3.4.	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
ОК 01.	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02.	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03.	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и</p>

	применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05.	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06.	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 07.	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09.	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

ОК 11.	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
--------	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	44
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	24
в том числе:	
теоретическое обучение	14
практические занятия	10
Самостоятельная работа	10
Промежуточная аттестация проводится в форме Экзамена	10

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины *ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ*

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 1. Организация сервисной деятельности		8	
Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения	Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты.	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.3. «Контактная зона» сервисных предприятий	«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.4. Эффективные коммуникации в сервисе	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		6	
Тема 2.1. Сфера	Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03.,

услуг в современном обществе	услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.		ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль.	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 3. Качество услуг		4	
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 4. Понятие сервисных технологий		4	
Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и	Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания, влияние их на себестоимость, цену, удовлетворённость потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения	2	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09., ОК 10.,

прогрессивных форм обслуживания	новых видов услуг и форм обслуживания		ОК 11.,ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
В том числе практические занятия			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятий «сервис», «деятельность», «услуга», «обслуживание». Составление диаграммы «Природа услуг» 2. Определение принципов развития сферы услуг, оформление таблицей 3. Проведение сравнительного анализа понятия услуги в правовом и теоретическом аспектах. Разработка диаграммы классификации услуг сферы обслуживания 4. Составление диаграммы сферы парикмахерских услуг. 5. Разработка Правил взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности 6. Разработка Правил сервисного обслуживания в парикмахерской или салоне красоты, оформление в виде презентации 7. Проведение внутреннего маркетинга предприятия – учебной парикмахерской. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания 8. Разработка рекламы салона красоты с учётом технической эстетики. 		10	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09.,ОК 10., ОК 11.,ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Самостоятельная работа обучающихся			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских 3. Показатели конкурентоспособности ПИК 4. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации 5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории 6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК 7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания 		10	ОК 01., ОК 02. ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 09.,ОК 10., ОК 11.,ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Промежуточная аттестация в форме экзамена		10	
Всего		44	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины», оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

3.2. При реализации образовательной программы применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

3.3. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Колледжа имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.3.1. Печатные издания

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2016;
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1>
3. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2019

3.3.2. Дополнительные источники

1. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг";
2. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг";
3. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг";
4. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг;
5. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016;
6. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2016.

Интернет – ресурсы

1. Базовая коллекция ЭБС BOOK.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
В результате освоения дисциплины	Полнота ответов,	Формы контроля

<p>обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов - определять критерии качества оказываемых услуг - использовать различные средства делового общения - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности - потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса - сущность услуги как специфического продукта <p>Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила обслуживания населения - организацию обслуживания потребителей услуг - способы и формы оказания услуг - нормы и правила профессионального поведения и этикета - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями - критерии и составляющие качества услуг - психологические особенности делового общения и его специфики в сфере обслуживания 	<p>точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный ответ, - письменный ответ <p>- тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля</p> <p>Методы оценки результатов обучения: Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля</p> <p>Промежуточная аттестация в форме экзамена</p>
--	---	--