



государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Челябинский государственный колледж индустрии питания и торговли»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Челябинск 2018

РАССМОТРЕНА И СОГЛАСОВАНА

Приказ на утверждение

на заседании ПЦК

Приказ № 297/1 От 06.09.18

Протокол №1 от 31 августа 2018 года

Председатель Харламова О.В.

Реквизиты нормативных актов отражающих изменения и дополнения, вносимые в структуру, содержание и компоненты образовательной программы

| | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| № приказа, дата | Приказ № 297/1 От 06.09.18 | Приказ № 369/2 От 28.08.19 | Приказ № 303/1 От 01.09.20 | Приказ № 661 От 01.09.21 |

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства и с учётом примерной программы учебной дисциплины «Основы анатомии и физиологии кожи и волос»

Составители:

Спицына Зинаида Вячеславовна, преподаватель ГБПОУ «ЧГКИПиТ»

Харламова Ольга Васильевна, преподаватель ГБПОУ «ЧГКИПиТ»

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Примерная рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью примерной основной образовательной программы 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 | 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; | 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. |
| ПК 2.1. | 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 | 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 |

| | | |
|---------|--|--|
| | <p>профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p> | <p>коллективе, в общении с потребителями; 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 2 | <p>определять задачи для поиска информации; определять</p> | <p>номенклатура информационных источников применяемых в</p> |

| | | |
|------|---|---|
| | необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска | профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 3 | определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 4 | 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 5 | 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 6 | описывать значимость своей специальности | сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности |
| ОК 7 | 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 9 | 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 | <p>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</p> | <p>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</p> |
| ОК 11 | <p>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</p> | <p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p> |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|-------------|
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем | 36 |
| Самостоятельная работа | 0 |
| Объем образовательной программы | 36 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 36 |
| Практическая подготовка | - |
| Самостоятельная работа | 0 |
| Промежуточная аттестация проводится в форме Зачета | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| 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- 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 | 2 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |

| | | | |
|---|--|-----------|---|
| | красоты. | | |
| 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- 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- 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- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Раздел 2. Услуга как специфический продукт | | 10 | |
| Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе | Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. | 4 | ОК 01- 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. | 4 | ОК 01- 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- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |

| | | | |
|--|--|-----------|---|
| | | | |
| Раздел 3. Качество услуг | | 8 | |
| 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 | 4 | ОК 01- 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 | 4 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Раздел 4. Понятие сервисных технологий | | 8 | |
| 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 | 4 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания | 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 новых видов услуг и форм обслуживания | 4 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Всего | | 36 | |
| | | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть 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. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2016;
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015.
3. 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>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025;
2. ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.
3. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг";
4. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг";
5. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг";
6. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг;
7. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016;
8. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013;

9. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| | Формы и методы оценки и контроля | | ФОС |
|----------|---|----------|---|
| 1 | Стартовая диагностика | 1 | Диагностическая работа (нулевой срез) |
| 2 | Текущий контроль | | |
| | Письменный опрос | 2 | Критерии оценки письменной работы |
| | Устный опрос | 3 | Критерии оценки письменного опроса |
| | Тестирование | 4 | Критерии оценки |
| | Практическое задание, упражнения | 5 | Эталон |
| | Анализ текста | 6 | Алгоритм, критерии оценивания |
| 3 | Промежуточная аттестация | | Зачет/ Экзамен по материалам стандартизированной формы (спецификация, задание, критерии оценивания) |
| | | 1 | Оценивание |
| | | 2 | Практическое задание |