

Министерство образования и науки Республики Марий Эл  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Республики Марий Эл  
«Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

**УТВЕРЖДАЮ**

И.о. директора ГБПОУ  
Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

\_\_\_\_\_/Е.Ю. Валькова/  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.01 Сервисная деятельность**

---

43.02.02 Парикмахерское искусство

Форма обучения - заочная

2018 г

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) *43.02.02 Парикмахерское искусство*

Организация-разработчик: ГБПОУ РМЭ «ЙОТСТ»

Разработчики:

Винокурова Н.В. мастер п/о высшей квалификационной категории

Рекомендована предметно- цикловой комиссией по направлению дисциплин

Швейного профиля и Парикмахерского искусства ГБПОУ РМЭ «ЙОТСТ»

Председатель ПЦК Старыгина С.В. \_\_\_\_\_

№\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# 1. ПАСПОРТ 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 СПО 43.02.02 *Парикмахерское искусство*

Программа учебной дисциплины может быть использована всеми образовательными учреждениями профессионального образования на территории Российской Федерации имеющими право на реализацию основной профессиональной образовательной программы по данной специальности, имеющими государственную аккредитацию

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

дисциплина входит в профессиональный цикл

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *должен уметь:*  
соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

определять критерии качества оказываемых услуг;

использовать различные средства делового общения;

анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;

управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *должен знать:*  
\_социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

сущность услуги как специфического продукта;

понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;

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

В результате освоения дисциплины у обучающегося *должны быть сформированы компетенции:*

**ПК 1.2.** Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.

**ПК 1.3.** Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.

**ПК 1.4.** Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.

**ПК 1.5.** Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.

**ПК 2.1.** Анализировать индивидуальные пластические антропологические особенности потребителя.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 57 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося -6 часов;  
самостоятельной работы обучающегося - 51 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>57</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>6</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>4</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>51</i>
<i>Итоговая аттестация в форме (указать) дифференцированный зачет</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность

		<i>наименование</i>		
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1.1 Услуга как специфический продукт.	Содержание учебного материала		2	
	1	Характеристика видов услуг		1
	<b>Практические работы</b>			
	1	Анализ личных потребностей	2	1
	2	Оформление визитной карточки	2	
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b>				
Характеристика зоны ресепшн			3	
Составить фото-коллаж салонов и парикмахерских.			3/3	
Описание этикета зарубежных стран.			3	
Описание видов конфликтов и способы их разрешения.			3	
Характеристика стилей руководителей			3	
Правила бытового обслуживания населения			3/3	
Показатели качества услуг.			3	
Характеристика производственных видов услуг			3	
Характеристика непроизводственных видов услуг			3	
Характеристика рынка услуг.			3	

Характеристика форм и способов обслуживания населения	3	
Виды этикета.	3	
Профессиональное поведение	3	
Требования к работнику сервисной деятельности.	3	
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	3	
Всего	57	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета общепрофессиональных дисциплин;

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Сервисная деятельность. Учебное пособие/Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПб ГУАП, 2012.

**Дополнительные источники:**

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент - М.: Аспект Пресс, 2004.

2. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. – М.: ГАСБУ, 2005.

3. Третьякова Т.Н. «Сервисная деятельность» М.: АКАДЕМИЯ, 2010

4. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. Академии Ю.П. Свириденко: В 4т. М.: «Кандид», 2000

5. Решетникова Е.Г. Сфера услуг: планирование, проблемы, перспектива. Саратов, 1998.-256с.

6. Джонсон М., Херрманн А. – Ориентация на клиента - ключевой фактор успеха предприятия//Проблемы теории и практики управления, №2, 1999.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Уметь:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>2.определять критерии качества оказываемых услуг;</li> <li>3.использовать различные средства делового общения;</li> <li>4.анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</li> <li>5.управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>6.выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</li> </ol> <p><b>знать:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>2.потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>3.сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>4.понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>5.правила обслуживания населения;</li> <li>6.организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>7.способы и формы оказания услуг;</li> <li>8.нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>9.этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>10.критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>11.психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Индивидуальный контроль .Практическая работа «Составление алгоритма этапов обслуживания клиентов». Оценка.</li> <li>2.Групповой контроль. Практическая работа «Оценка качества инструментов, влияющих на качество оказываемых услуг» Оценка.</li> <li>3. Групповой контроль. Практическая работа «Использование средств делового общения» Оценка.</li> <li>4. Индивидуальный контроль. Практическая работа «Анализ профессиональных ситуаций». Оценка.</li> <li>5. . Групповой контроль. Практическая работа « Разрешение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности». Оценка.</li> <li>6. Групповой контроль. Практическая работа «Разработка модели поведения при общении с клиентами разной возрастной категорией» ». Оценка.</li> <li>1Фронтальный контроль. Устный опрос .Оценка.</li> <li>2.Индивидуальный контроль. Тестирование. Оценка.</li> <li>3.Индивидуальный письменный контроль. Оценка.</li> <li>4. Индивидуальный контроль. Устный опрос. Оценка.</li> <li>5.Индивидуальный письменный контроль. Контрольная работа.Оценка.</li> <li>6.Индивидуальный контроль. Устный опрос. Оценка.</li> <li>7. Индивидуальный контроль. Устный опрос Оценка</li> <li>8. Фронтальный письменный контроль. Оценка</li> <li>9. . Индивидуальный контроль. Тестирование. Оценка.</li> <li>10. Индивидуальный контроль. Устный опрос. Оценка.</li> <li>11. Фронтальный письменный контроль. Оценка</li> </ol>