

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ
Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

 Е.Ю. Валькова/
« 30 » 02 2020г.

 Е.Ю. Валькова/
« 29 » 02 2021г.

 Е.Ю. Валькова/
« 30 » 02 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

г. Йошкар-Ола

2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальностям 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1558, зарегистрированного в Минюсте России 20.12.2016 N 44830.

Организация-разработчик: ГБПОУ Республики Марий Эл «Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»;

Разработчики:

Винокурова Н.В., преподаватель ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

Рецензенты:

1. Падерова А.А., преподаватель высшей категории ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

2. Якимова М.В., руководитель салона красоты «Мастерская красоты»

Рекомендована:

предметно-цикловой комиссией по направлению дисциплин швейного профиля и парикмахерского искусства ГБПОУ РМЭ «ЙОТСТ»

Протокол № 1 от 28.08 2020г, председатель ПЦК М.В. Якимова

Протокол № 1 от 30.08 2021г, председатель ПЦК А.А. Падерова

Протокол № 1 от 30.08 2022г, председатель ПЦК А.А. Падерова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства.

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5 Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

ОК 6 Описывать значимость своей специальности;

ОК 7 Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;

ОК 9. Использовать информационные технологии 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;

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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	выполнять требования этики в профессиональной деятельности	сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности
ПК 1.3	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; 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 2.4	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>выполнять требования этики в профессиональной деятельности</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>правила обслуживания населения;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания</p>
ПК 3.4	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>правила обслуживания населения;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p>

	<p>позиции участвующих в них индивидов;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>выполнять требования этики в профессиональной деятельности</p>	<p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>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</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования</p>

	информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	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 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	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные

	в рамках профессиональной деятельности по специальности	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; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения
ОК 11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею;	основы предпринимательской деятельности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации

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	40
Объем программы	40
в том числе:	
теоретическое обучение	40
практические занятия	-
Промежуточная аттестация в форме диф. Зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03 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	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских. Значимость профессиональной деятельности по специальности. Возможные траектории профессионального развития и самообразования	2	ОК 03, 06, 11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
Раздел 1. Организация сервисной деятельности		20	
Тема 1.1. Нормативные документы по	Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения.	4	ОК 01, 02, 03, 06, 09, 10, 11; ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4

обслуживанию населения	Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты. Основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.		
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. Способы и формы оказания услуг. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов. Показатели конкурентоспособности ПИК.	8	ОК 01, 05, 09, 11; ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, 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».	4	ОК 01, 02, 04, 05, 09, 11; ПК 1.1. ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4
Тема 1.4.	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.	4	ОК 01- 05, 11; ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4

Эффективные коммуникации в сервисе	Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.		
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		8	
Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе	Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. Сущность услуги как специфического продукта	4	ОК 01, 04, 05, 06, 11; ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4
Тема 2.2. Основы маркетинга индустрии красоты	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	4	ОК 01, 02, 04, 05, 09, 10, 11; ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4
Раздел 3. Качество услуг		6	
Тема 3.1. 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.	6	ОК 01- 05, 09, 10, 11; ПК 1.3, ПК 2.4, 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 обслуживания в индустрии красоты.	4	ОК 01- 06, 09, 11; ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет			
Всего		40	

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 бытовых косметических услуг"

4. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг"

5. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг"

6. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. – М.: КноРус, 2016.

7. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.

8. 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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины 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>	<p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none">- Оценка процесса- Оценка результатов <p>Знания</p> <ul style="list-style-type: none">- 75% правильных ответов	<p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none">- устный опрос,- ситуационные задачи,- выполнения практических работ,- самостоятельная работа. <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none">- тестирование,- дифзачет.

<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 - понятие «контактная зона» как сфера 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 специфики в сфере обслуживания 		
--	--	--

Разработчик:

ГБПОУ РМЭ «ЙОТСТ» преподаватель Н.В. Винокурова
(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)