

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора Учреждения
Т.А. Санниковой
№ 126а «03» июня 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

специальность 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Самара 2019 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией специальностей

43.02.02 и 43.02.13

Протокол №10 от «06» мая 2019 г.

Председатель ПЦК Сологуб С.М.
(Ф.И.О.)

Автор:

Петрова О.В.
(Ф.И.О.)

«04» мая 2019г.

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК №__ от « ____ » ____ 20 г

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1558; профессионального стандарта Специалист по предоставлению парикмахерских услуг, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2014 №1134н; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, регистрационный номер 43.02.13-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

Рабочая программа ориентирована на подготовку обучающихся к выполнению требований WorldSkills по компетенции Парикмахерское искусство.

1.2. Место дисциплины в структуре основной программы

Учебная дисциплина Сервисная деятельность является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

– **уметь** - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов,

– **уметь** - определять критерии качества оказываемых услуг,

– **уметь** - использовать различные средства делового общения,

– **уметь** - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов,

– **уметь** - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности,

– **уметь** - выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

– **знать** - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности,

– **знать** - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса,

– **знать** - сущность услуги как специфического продукта,

– **знать** - понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности,

– **знать** - правила обслуживания населения,

– **знать** - организацию обслуживания потребителей услуг,

– **знать** - способы и формы оказания услуг,

– **знать** - нормы и правила профессионального поведения и этикета,

– **знать** - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями,

– **знать** - критерии и составляющие качества услуг,

– **знать** - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

–
Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
ПК 1.4. Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.
ПК 2.1. Выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды.
ПК 3.4. Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.
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. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки – 34 часа.

Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем – 32 часа,
в том числе:

- теоретическое обучение - 32 часа;
 - лабораторные и практические занятия, включая семинары – 0 часов;
- Самостоятельная работа обучающегося - 2 часа.

Консультации – 0 часов.

Промежуточная аттестация - 0 часов.

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ППСЗ** - не предусмотрено.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки	34
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	32
в том числе:	
практические занятия/лабораторные занятия	0
Самостоятельная работа обучающегося	2
в том числе:	
рефераты, индивидуальные творческие задания, индивидуальное проектное задание, выполнение графических работ, изготовление макета, исследовательская работа, работа с нормативной документацией	
Консультации	0
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элементу программы	
1	2	3	4	
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.		22		
Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности	Содержание учебного материала		2	ОК1-ОК 7, ОК-9-ОК-11 ПК1.4, ПК2.1, ПК3.4
	1.	Возникновение сервисной деятельности.		
	2.	Развитие сервиса в дореволюционной России.		
Тема 1.2. Виды сервисной деятельности.	Содержание учебного материала		4	ОК1-ОК 7, ОК-9-ОК-11 ПК1.4, ПК2.1, ПК3.4
	1.	Виды сервисной деятельности.		
	2.	Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.		
	3.	Виды услуг. Основные подходы к осуществлению сервиса.		
	4.	Основные подходы к осуществлению сервиса.		
Тема 1.3. Формирование рынка услуг и его особенности	Содержание учебного материала		2	ОК1-ОК 7, ОК-9-ОК-11 ПК1.4, ПК2.1, ПК3.4
	1.	Формирование рынка услуг и его особенности.		
	2.	Конкуренция на рынке услуг и ее роль.		
Тема 1.4. Предприятия, оказывающие услуги населению	Содержание учебного материала		4	ОК1-ОК 7, ОК-9-ОК-11 ПК1.4, ПК2.1, ПК3.4
	1.	Структура предприятий сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.		
Тема 1.5. Организация обслуживания потребительских услуг	Содержание учебного материала		2	ОК1-ОК 7, ОК-9-ОК-11 ПК1.4, ПК2.1, ПК3.4
	1.	Формы организации обслуживания населения.		
	2.	Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.		
	Самостоятельная работа №1 Составить карточку клиента		1	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

Тема 1.6. Понятие контактной зоны сервисных предприятий	Содержание учебного материала		2	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК-11 ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4
	1.	Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса.		
	Самостоятельная работа №2 Анализ работы парикмахерского салона.		1	
Тема 1.7. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	Содержание учебного материала		4	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК-11 ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4
	1.	Права и обязанности участников сервисной деятельности.		
	2.	Нормативные документы по обслуживанию населения.		
	3.	Закон «О защите прав потребителей».		
Раздел 2. Услуга, как специфический продукт.			10	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК-11 ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4
Тема 2.1. Потребности человека - как основа формирования сервисной деятельности	Содержание учебного материала		3	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК-11 ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4
	1.	Услуга как специфический продукт рынка		
	2.	Изучение потребностей человека, как основа формирования сервисной деятельности.		
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса	Содержание учебного материала		2	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК-11 ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4
	1.	Принципы планирования маркетинга в сфере услуг.		
	2.	Особенности услуг в концепции маркетинга.		
Тема 2.3. Показатели качества и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала		3	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК-11 ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4
	1.	Качество и уровень сервиса.		
	2.	Составляющие качества услуг и сервиса.		
Тема 2.4. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала		2	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК-11 ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4
	1.	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.		
	2.	Способы контроля удовлетворенности потребителя.		
Консультации			0	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			2	
Объем образовательной нагрузки			34	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения: персональный компьютер, видеомаягнитофон, DVD плеер, видеокассеты, диски по тематике дисциплины.

Учебно – наглядные пособия: плакаты по разделам дисциплины.

Специализированная мебель: доска аудиторная, стойка кафедры, стол и стул преподавателя, подставка под ТСО, стол и стулья аудиторные, стойка компьютерная, флип – чат.

3.2. Информационное обеспечение Основные источники

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие /С.Л. Калачёв. - М.: Дашков и К,2016. – 284с.

2. Лойко О.Т. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие /О.Т. Лойко. – Томск.: ТПУ, 2014. – 160с.

3. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие / Т.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2016. – 304с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 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)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умеет определять критерии качества оказываемых услуг	ОК1-ОК 7,ОК-9-ОК- 11	решение профессиональных задач
умеет использовать различные средства делового общения	ПК1.4,ПК2.1, ПК3.4	решение профессиональных

		задач
умеет анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов		решение профессиональных задач
умеет управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности		тестирование
умеет выполнять требования этики в профессиональной деятельности		решение профессиональных задач
знает социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	ОК1-ОК-7, ОК-9-ОК-11 ПК1.4, ПК2.1, ПК3.4	решение профессиональных задач
знает потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса		решение профессиональных задач
знает сущность услуги как специфического продукта		тестирование
знает понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности		решение профессиональных задач
знает правила обслуживания населения		решение профессиональных задач
знает организацию обслуживания потребителей услуг		решение профессиональных задач
знает способы и формы оказания услуг		решение профессиональных задач
знает нормы и правила профессионального поведения и этикета		решение профессиональных задач
знает этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями		тестирование
знает критерии и составляющие качества услуг		решение профессиональных задач
знает психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания		решение профессиональных задач