

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

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№ 173 от «01» июня 2023 г.



C=RU, O=ГБПОУ СГКСТД, CN=Директор -
Санникова Татьяна Александровна,
E=poo_sgkstd_su@samara.edu.ru
00f6e3fae9e654cbc1
2025.11.13 09:20:28+04'00'

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПв.10 Сервисная деятельность

специальность 43.02.17 Технологии индустрии красоты

направленность Парикмахерское искусство

Самара 2023 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией специальностей 43.02.13, 43.02.17

Протокол № 9 от «02» мая 2023 г.

Председатель ПЦК Сологуб С.М.

Автор: Петрова О.В .

(Ф.И.О.)

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 43.02.17 Технологии индустрии красоты, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2022 N 775 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты» (зарегистрирован в Министерстве юстиции РФ 29 сентября 2022 г. № 70281); в соответствии с концепцией вариативной составляющей (части) основных профессиональных образовательных программ.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

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 СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

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

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. Учебная дисциплина реализуется, в том числе с использованием электронных образовательных ресурсов (ЭОР), технологий дистанционного обучения (ДОТ).

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;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности,
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

Знать

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- правила бытового обслуживания населения;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- культуру обслуживания потребителей.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих компетенций.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности/профессии)
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки – 32 часа, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 30 часов.
- самостоятельная работа обучающегося – 0 часов.
- промежуточная аттестация - 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в т.ч. в форме практической подготовки	-
В т. ч.:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	-
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем, ак. ч/в том числе в форме практической подготовки, ак. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.			14	
Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности	Содержание учебного материала		2	ОК 01-09
	1.	Возникновение сервисной деятельности.		
	2.	Развитие сервиса в дореволюционной России.		
Тема 1.2. Виды сервисной деятельности.	Содержание учебного материала		2	
	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	
	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	
	1.	Структура предприятий сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.		
	2.	Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.		
Тема 1.5. Организация обслуживания потребительских услуг	Содержание учебного материала		2	
	1.	Формы организации обслуживания населения.		
	2.	Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.		
Тема 1.6.	Содержание учебного материала		2	

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

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

Понятие контактной зоны сервисных предприятий	1.	Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса.		
	Заполнить таблицу на темперамент человека.			
Раздел 2. Услуга, как специфический продукт.			18	
Тема 2.1. Потребности человека - как основа формирования сервисной деятельности	Содержание учебного материала		4	
	1.	Услуга как специфический продукт рынка		
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса	Содержание учебного материала		2	
	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		2	
	1.	Качество и уровень сервиса.		
	2.	Составляющие качества услуг и сервиса.		
Тема 2.4. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала		4	
	1.	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.		
	2.	Способы контроля удовлетворенности потребителя.		
Тема 2. 5. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	Содержание учебного материала		4	
	1.	Содержание сервисных технологий.		
	2.	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения.		
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачёт.		2	
Всего:			32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории.

Основное оборудование:

- рабочее место преподавателя: персональный компьютер – рабочее место с лицензионным программным обеспечением, комплект оборудования для подключения к сети «Интернет»;
- Рабочие места обучающихся.
- Комплект учебно-методической документации.
- Нормативная документация.
- Проектор.
- Экран.
- Сетевой удлинитель.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
2. Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва: КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-08452-6. — URL:<https://book.ru/book/942402> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
3. Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-406-08085-6. — URL:<https://book.ru/book/939058> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
4. Деловые коммуникации. Практикум.: учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-406-02110-1. — URL:<https://book.ru/book/940045> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиятулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4365-6341-1. — URL:<https://book.ru/book/939080> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.
6. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва: КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0.

— URL: <https://book.ru/book/939839> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Психологические тесты [Электронный ресурс]. URL: <https://www.b17.ru/tests/>
2. Курс «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]. URL: <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности, использовать различные средства делового общения;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.</p> <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <p>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</p> <p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</p> <p>виды сервисной деятельности;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>правила бытового обслуживания населения;</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>культуру обслуживания потребителей.</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09</p>	<p>Формы контроля обучения:</p> <p>- зачёт, тестирование, экспертная оценка при выполнении других видов текущего контроля</p> <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении тестирования, и других видов текущего контроля</p>