Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

 Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

****

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

специальность

среднего профессионального образования

**43.02.13 Технология парикмахерского искусства**

Чебоксары 2022

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и на основе примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства | УТВЕРЖДЕНАПриказом №353от 30"августа 2022г. |

РАССМОТРЕНАна заседании ЦК по направлению «Сфера услуг»Протокол № от " 2022 г.Председатель ЦК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик:Свешникова Н. В., преподаватель "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. |  |

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИК РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……………………………………………4
 |  |
| 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4-11
2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ………….12
 |  |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………………………………………………………..13
 |  |

 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность**

* 1. **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью основной профессиональной 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 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 3.4.  | 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;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. |
| ОК 01 | 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) | 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 |
| ОК 02 | определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска | номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования 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 в рамках профессиональной деятельности по специальности | правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные 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; 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 |
| ОК 11 | 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 | основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты  |

**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** | 80 |
| **Самостоятельная работа** | 8 |
| **Объем образовательной программы**  |  |
| в том числе: |
| теоретическое обучение | 64 |
| Консультации | 2 |
| **Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена** 6 |

**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, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| **Раздел 1. Организация сервисной деятельности** | **16** |  |
| 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 красоты. | 4 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| 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 | 4 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 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» | 4 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 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.  | 4 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | **16** |  |
| 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.  | 6 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 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. | 6 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 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.  | 4 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| **Раздел 3. Качество услуг** | **12** |  |
| 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 | 6 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 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  | 6 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | **18** |  |
| 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  | 8 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 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 | 10 | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Самостоятельная работа обучающихся 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских
3. Показатели конкурентоспособности ПИК
4. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации
5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории
6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК
7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания
 | 8 |  |
| Консультации | 2 |  |
| Промежуточная аттестация - экзамен | 6 |  |
| Всего | **80** |  |

**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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| В результате освоения 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 позиции участвующих в них индивидов- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельностиВ результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности- потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса- сущность услуги как специфического продуктаЗнание понятия «контактная зона» 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 специфики в сфере обслуживания | ОК 01, ОК 02,ОК 03, ОК 04,ОК 05, ОК 06,ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | Формы контроля обучения:тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроляМетоды оценки результатов обучения:экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроляФорма промежуточной аттестации: экзамен |