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 | УТВЕРЖДЕНА  Приказом №353  от 30"августа 2022г. |   РАССМОТРЕНА  на 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 11  ПК 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 деятельности  В 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 продукта  Знание 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 контроля  Методы оценки результатов обучения:  экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля  Форма промежуточной аттестации: экзамен |