

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании повышения квалификации и переподготовки, а также профессиональной подготовке по направлению Парикмахерское искусство. Уровень образования: основное общее, среднее общее, профессиональное образование.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства и овладению профессиональными и общими компетенциями:

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	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 традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, 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.	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.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины/профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК 4.1 Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.		У 4.1.1 использовать различные средства делового общения; У 4.1.2 выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	З 4.1.1 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; З 4.1.2 нормы и правила профессионального поведения и этикета; З 4.1.3 этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
ПК 2.1. Выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды.		У 2.1.1 определять критерии качества оказываемых услуг; У 2.1.2 анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;	З 2.1.1 сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; З 2.1.2 основные законы и стандарты в профессиональной деятельности;
ПК 3.4. Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.		У 3.4.1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; У 3.4.2 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;	З 3.4.1 правила обслуживания населения; З 3.4.2 организацию обслуживания потребителей услуг; З 3.4.3 способы и формы оказания услуг; критерии и составляющие качества услуг; З 3.4.4 психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
ОК01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.		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>ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>		<p>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</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
<p>ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие.</p>		<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ОК04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>		<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>		<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
<p>ОК06. Проявлять гражданско-</p>		<p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих</p>

патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.			ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.		соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.		использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		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
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на		понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

<p>государственном и иностранном языке.</p>		<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ОК11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>		<p>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</p>	<p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>

		самостоятельная работа обучающихся	Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1. Организация сервисной деятельности			16	4	-	4.1.1 4.1.2 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2	4.1.1 4.1.2 4.1.3 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2 3.4.3. 3.4.4	1.1 1.2 2.1	1.1 1.2 1.3 1.4	
Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения	1. Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. 2. Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения. 3. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. 4. Специфические особенности индустрии красоты.	-	6	-	-	4.1.1 4.1.2 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2	4.1.1 4.1.2 4.1.3 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2 3.4.3. 3.4.4	1.1 1.2 2.1	1.1 1.2 1.3 1.4	
Тема 1.2. Организация	1. Особенности организации деятельности предприятий сферы	1. Работа 1.О. Используя типовые	4	2	-	4.1.1 4.1.2	4.1.1 4.1.2	1.1 1.2	1.1 1.2	Проверка Работа 1О

обслуживания потребителей услуг	сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. 3.Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов	договоры и инструкции составить договора и должностные инструкции на сотрудников салона красоты.				2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2	4.1.3 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2 3.4.3. 3.4.4	2.1	1.3 1.4	
Тема 1.3. «Контактная зона» сервисных предприятий и эффективные коммуникации в сервисе	1.«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны» 2.Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. 3.Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.	1.Работа 2.О. Выполнение комплексного практического задания по теме «Решение конфликтных ситуаций»	6	2	-	4.1.1 4.1.2 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2	4.1.1 4.1.2 4.1.3 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2 3.4.3. 3.4.4	1.1 1.2 2.1	1.1 1.2 1.3 1.4	Проверка Работа 2О
Раздел 2. Услуга как специфический продукт			18	12	-	4.1.1 4.1.2 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2	4.1.1 4.1.2 4.1.3 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2	1.1 1.2 2.1	1.1 1.2 1.3 1.4	

							3.4.3. 3.4.4			
Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе	<p>1.Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги.</p> <p>2.Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.</p>	1. Работа 3.О. Анализ маркетинговой деятельности известных салонов красоты города Санкт-Петербурга	8	4	-	<p>4.1.1</p> <p>4.1.2</p> <p>4.1.3</p> <p>2.1.1</p> <p>2.1.2</p> <p>3.4.1</p> <p>3.4.2</p> <p>3.4.3.</p> <p>3.4.4</p>	<p>4.1.1</p> <p>4.1.2</p> <p>4.1.3</p> <p>2.1.1</p> <p>2.1.2</p> <p>3.4.1</p> <p>3.4.2</p> <p>3.4.3.</p> <p>3.4.4</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>2.1</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p>	Проверка Работа 3О
Тема 2.2. Качество услуг	<p>1. 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</p> <p>2. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма</p>	1. Работа 4.О. Выполнение комплексного практического задания по теме «Мое общение с клиентом».	6	2	-	<p>4.1.1</p> <p>4.1.2</p> <p>4.1.3</p> <p>2.1.1</p> <p>2.1.2</p> <p>3.4.1</p> <p>3.4.2</p> <p>3.4.3.</p> <p>3.4.4</p>	<p>4.1.1</p> <p>4.1.2</p> <p>4.1.3</p> <p>2.1.1</p> <p>2.1.2</p> <p>3.4.1</p> <p>3.4.2</p> <p>3.4.3.</p> <p>3.4.4</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>2.1</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p>	Проверка Работа 4О

	контроля в салонах-парикмахерских. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг										
Тема 2.3. Понятие сервисных технологий	1. 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 2. 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	1. Работа 5.О. Выполнение проектного задания «Бизнес-план моего салона красоты»	4	6	-		4.1.1 4.1.2 4.1.3 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2	4.1.1 4.1.2 4.1.3 2.1.1 2.1.2 3.4.1 3.4.2 3.4.3. 3.4.4	1.1 1.2 2.1	1.1 1.2 1.3 1.4	Проверка Работа 5О
Всего часов			34	16							
Промежуточная аттестация										Диффер. зачет	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины».

Оборудование учебного кабинета (лаборатории, мастерской, полигон) и рабочих мест кабинета (лаборатории, мастерской, полигона)

1. Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины»:

- 1.1 рабочие места по количеству обучающихся;
- 1.2 рабочее место преподавателя;
- 1.3 персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- 1.4 мультимедийный проектор.

4.2. Информационное обеспечение обучения

1. Основные источники:

1.1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учебник для СПО / В. Г. Велединский. - Москва : КноРус, 2021. - 191 с. - ЭБС BOOK.RU

1.2. Шаронов, М. А. Сервисная деятельность: учебник для СПО / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина. - Москва: КноРус, 2022. - 282 с. - ЭБС BOOK.RU

2. Дополнительные источники:

2.1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> (31.01.2019).

Периодические издания профессиональных журналов для сферы красоты Vogue COL-LIZIONI INSTYLE

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Перед изучением учебной дисциплины обучающиеся изучают следующие учебные дисциплины «Санитария и гигиена парикмахерских услуг», «История ИЗО», «Материаловедение», «Рисунок и живопись».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной дисциплине:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю учебной дисциплины
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.