

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СОЧИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО - ТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

Календарно-тематический план

ОП.01. Сервисная деятельность.

основной образовательной программы (ОПОП)

по направлению подготовки (специальности)


43.02.02 «Парикмахерское искусство»

Разработал:
Преподаватель
Нечунаева А.В.

Сочи 2016

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СОЧИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-методической
работе


«30» августа 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-методической
работе

_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-методической
работе

_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-методической
работе

_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Преподаватель (и) Нечунаева Анастасия Владимировна
Сервисная деятельность

Специальность (профессия) 43.02.02 Парикмахерское искусство

Составлен в соответствии с рабочей программой профессионального
модуля, утверждённой _____
группа _____
Рассмотрен на заседании цикловой методической комиссии _____

Протокол № 1 от «30» августа 2016 г.
Председатель цикловой методической комиссии _____ / _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Председатель цикловой методической комиссии _____ / _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Председатель цикловой методической комиссии _____ / _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Председатель цикловой методической комиссии _____ / _____

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Преподаватель (и) Нечунаева А.В.
Учебная дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность.

Специальность (профессия) 43.02.02 «Парикмахерское искусство

Рассмотрен на заседании цикловой методической комиссии _____

Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.				
Председатель	цикловой	методической	комиссии	_____ / _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.				
Председатель	цикловой	методической	комиссии	_____ / _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.				
Председатель	цикловой	методической	комиссии	_____ / _____
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.				
Председатель цикловой методической комиссии				_____ / _____

Содержание обучения по профессиональному модулю

№ занятия	Наименование разделов профессионального модуля, тем и занятий по МДК	Обязательная учебная нагрузка		Коды формируемых компетенций		Материальное и информационное обеспечение занятий (№ позиций из таблицы 2а, 2б, 2в)	Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся			Формы и методы контроля	Домашнее задание
		Кол-во часов	Вид занятия	ОК	ПК		Вид задания	Информационное обеспечение (№ позиции из таб. 2б, 2в)	Кол-во часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Литература: Кулибанова В.В. Маркетинг. Сервисная деятельность: Учебное пособие. – СПб.: Питер											
1	Возникновение и этапы становления сервисной деятельности в России.	2	Теор.занятие	ОК 1		Доска, учебник				Опрос	ОИ – 1 с. 3-5
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2	Теор.занятие	ОК 3		Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Характер и истоки сервисной деятельности.		2	Тесты	ОИ – 1 с. 5-10
3	Особенности развития сервисной деятельности.	2	Теор.занятие	ОК 4		Доска, учебник				Игра	с. 5-16
4	Особенности сервисной деятельности в Советский и постсоветский период	2	Теор.занятие	ОК 1		Доска, учебник, карточки с заданиями				Выступление студентов	Составить реферат
5	Состояние сферы	2	Теор.занятие	ОК 3		Доска, учебник	РЕФЕРАНТ		2	Опрос	ОИ – 3

	сервиса на современном этапе		тие				НА ТЕМУ Бытовое обслуживание населения в период Великой отечественной войны.				с. 31-45, с. 46-50
6	ПЗ.№1 Виды сервисной деятельности в России	2	Практическое		ПК 1.2	Доска, учебник				Опрос	С. 5-53
7	Способы и формы оказания услуг.	2	Теор.занятие	ОК 1		Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Возникновение рынка услуг.		2	Опрос	ОИ – 1 с. 13-29
8	Понятие « контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	2	Теор.занятие	ОК 3		Доска, учебник, карточки с заданиями				Опрос	ОИ – 1 с. 5-12
9	Правила обслуживания населения	2	Теор.занятие	ОК 4						Тесты	ОИ – 4 с. 24-50
10	Организация обслуживания потребителей услуг.	2	Теор.занятие	ОК 6		Доска, учебник				Опрос	ОИ – 5 с.91-124
11	ПЗ.№2 Соблюдение правил обслуживания клиентов в профессиональной деятельности	2	Практическое		ПК 1.3					Опрос	Составить реферат
12	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	2	Теор.занятие	ОК 9		Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Эффективнос		2	Опрос	Составить описание материала

							ть «контактных зон» при развитии сервисной деятельности				
13	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	2	Теор.занятие	ОК 1		Доска, учебник, карточки с заданиями	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Формирование и структура рынка услуг.		2	Опрос	Изучение материалов
14	Этика взаимоотношений в общении с потребителями.	2	Теор.занятие	ОК 3			РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Культура сервиса.		2	Опрос	Технолог.схемы
15	Определение критерий качества оказываемых услуг	2	Теор.занятие	ОК 4			РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Психология процесса обслуживания		2	Опрос	Изучить технологические схемы
16	Правила обслуживания населения	2	Теор.занятие	ОК 6		Доска, учебник	КОНСПЕКТ Система показателей качества оказываемых услуг		2	Опрос	Изучить технологические схемы
17	Структура предприятий сервиса.	2	Теор.занятие	ОК 8		Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Специфика делового общения.		2	Опрос	ОИ – 1 с.5-12
18	ПЗ.№3. Использование различных средств делового общения.	2	Практическое		ПК 1.4	Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Особенности общего управления		2	Тесты	ОИ – 1 с.7-15

							сервисным предприятием				
19	ПЗ.№4. Выполнение требований этики в профессиональной деятельности	2	Практическое		ПК 1.5	Доска, учебник, карточки с заданиями				Тесты	ОИ – сал.к. с.7-15
20	Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	2	Теор.занятие	ОК 3		Доска, учебник				Тесты	С.131-165
21	Сущность услуги, как специфического продукта	2	Теор.занятие	ОК 4		Доска, учебник				Опрос	С.165-170
22	Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	2	Теор.занятие	ОК 6		Доска, учебник				Тесты	С.170-175
23	Основные различия товара и услуги	2	Теор.занятие	ОК 8		Доска, учебник, карточки с заданиями				Викторина	С.195-202
24	ПЗ.№5. Сущность услуги как специфического продукта	2	Практическое		ПК 2.1	Тесты	КОНСПЕКТ Удовлетворение потребностей человека.		2	Тесты	С.202-204
25	Критерии и составляющие качества услуг.	2	Теор.занятие	ОК 1		Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Жалобы и конфликты		4	Опрос	С.204-208

							при обслуживании и клиентов				
26	Психологические особенности делового общения	2	Теор. занятия	ОК 3		Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Формирование цены на услугу.		2	Тесты	С.210-212
27	Деловое общение - специфика в сфере обслуживания.	2	Теор. занятия	ОК 4		Доска, учебник	КОНСПЕКТ Единство этики и психологии в сервисной деятельности.		2	Опрос	С.216-222
28	Качественный сервис.	2	Теор. занятия	ОК 6		Доска, учебник, карточки с заданиями				Тесты	конспект
29	ПЗ №6 Определение критерий качества оказываемых услуг.	2	Практическое		ПК 1.3	Доска, учебник				Опрос	С.224-226
30	ПЗ №7 Анализ профессиональных ситуаций с позиций участвующих в них индивидов.	2	Практическое		ПК 1.4	Доска, учебник	РЕФЕРАНТ НА ТЕМУ Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве		2	Опрос	С.230-234
31	ПЗ №8 Стандарты обслуживания	2	Практическое		ПК 1.5	Доска, учебник				Опрос	С.234-236
32	Дифференцированный зачет.	2				Доска, учебник					С.236-240
	ИТОГО	64							32		

Список рекомендуемой литературы

Федеральные законы

Закон РФ «О защите прав потребителей» 2014 года № 294-ФЗ принят 7.02.1992 г.

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. /Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025. (ред. 18.01 2016г.)

Учебники и учебные пособия

Кулибанова В.В. Маркетинг. Сервисная деятельность: Учебное пособие. – СПб.: Питер.

Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг: Учебное пособие. – СПО.

Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: ПРИОР.

Энджел Д.Ф., Блэкуэлл Р.Д., Миниард П.У. Поведение потребителей. – СПб.: Питер Ком.

Дополнительная

Савельева Н.Т. Эстетическая среда предприятий службы быта. – М.: Легкая индустрия.

Тюшев В.А. Развитие бытового обслуживания населения в СССР. – М.: Высшая школа.

Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. – М.: ГАСБУ,.

Ядгаров Я.С. Экономика и культура сервиса. – М.: Экономика.