




ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СОЧИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

Рассмотрено на
заседании ПЦК
Протокол № 1
от 15.08 2016г
Председатель
Карась С.Н. 

Утверждаю:
Директор ЧПОУ
«ССТТ» 
Салеев А.В. 
«30» 08 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Сочи 2016г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО),
43.02.02 «Парикмахерское искусство»
и профессионального стандарта 33.004 Специалист по предоставлению парикмахерских услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25.12.2014г №1134н)

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Сочинский социально-технический техникум»

Разработчики:

Нечунаева Е.В. преподаватель спецдисциплин
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность,

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 01. Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.02 «Парикмахерское искусство».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится общепрофессиональной дисциплине профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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 позиций участвующих в них индивидов;
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

знать:

социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
сущность услуги как специфического продукта;
понятие "контактной зоны" 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 специфику в сфере обслуживания;

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 96 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часов;
самостоятельной работы обучающегося 32 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы общепрофессионального цикла является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности в том числе Общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных, нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.2	Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.
ПК 1.3	Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.
ПК 1.4	Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.
ПК 1.5	Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.
ПК 2.1	Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
Теоретические занятия	48
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>дифференцированного зачета</i>

3.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.		10		
Тема 1.1 Возникновение и развитие сервисной деятельности.	Содержание учебного материала		2	
	1	Возникновение и этапы становления сервисной деятельности в России.		2
	2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.		2
	3	Особенности развития сервисной деятельности.		2
	4	Особенности сервисной деятельности в Советский и постсоветский период		2
	5	Состояние сферы сервиса на современном этапе		2
	Практические занятия			
6	ПЗ№1 Виды сервисной деятельности в России	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Характер и истоки сервисной деятельности.	2		
	Бытовое обслуживание населения в период Великой отечественной войны.	2		
	Возникновение рынка услуг.	2		
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		8		
Тема 2.1 Формы организации обслуживания населения.	Содержание учебного материала		2	
	7	Способы и формы оказания услуг.		2
	8	Понятие « контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.		2
	9	Правила обслуживания населения		2
	10	Организация обслуживания потребителей услуг.		2
	Практические занятия			1
	11	ПЗ№2 Соблюдение правил обслуживания клиентов в профессиональной деятельности		1
Тема 2.2 Профессиональное поведение и этикет	Содержание учебного материала		12	
	12	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.		2
	13	Этика взаимоотношений в трудовом коллективе		2
	14	Этика взаимоотношений в общении с потребителями.		2
	15	Определение критерий качества оказываемых услуг		2
	16	Правила обслуживания населения		2
	17	Структура предприятий сервиса		2
	Практические занятия			

	18	ПЗ№3. Использование различных средств делового общения.	2	
	19	ПЗ№4.Выполнение требований этики в профессиональной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
		Эффективность «контактных зон» при развитии сервисной деятельности	2	
		Формирование и структура рынка услуг.	2	
		Культура сервиса.	2	
		Психология процесса обслуживания. .	2	
		Система показателей качества оказываемых услуг.	2	
		Специфика делового общения.	2	
		Особенности общего управления сервисным предприятием.	2	
Раздел 3. Маркетинг в сфере сервиса.			8	
Тема 3.1. Потребности человека как основа формирования сервисной деятельности.	Содержание учебного материала			2
	20	Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.	2	
	21	Сущность услуги, как специфического продукта	2	
	22	Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	2	
	23	Основные различия товара и услуги	2	
	Практические занятия			
	24	ПЗ№5.Сущность услуги как специфического продукта	2	
Самостоятельные работы				
Удовлетворение потребностей человека.		2		
Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.		4		
Формирование цены на услугу.		2		
			8	
Тема 3.2 Качество услуг	Содержание учебного материала			
	25	Критерии и составляющие качества услуг.	2	
	26	Психологические особенности делового общения	2	
	27	Деловое общение - специфика в сфере обслуживания.	2	
	28	Качественный сервис.	2	
	Практические занятия			
	29	ПЗ№6 Определение критериев качества оказываемых услуг.	2	
	30	ПЗ№7 Анализ профессиональных ситуаций с позиций участвующих в них индивидов.	2	
	31	ПЗ№8 Стандарты обслуживания.	2	
	Самостоятельные работы			

	18	ПЗ№3. Использование различных средств делового общения.	2	
	19	ПЗ№4.Выполнение требований этики в профессиональной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
		Эффективность «контактных зон» при развитии сервисной деятельности	2	
		Формирование и структура рынка услуг.	2	
		Культура сервиса.	2	
		Психология процесса обслуживания. .	2	
		Система показателей качества оказываемых услуг.	2	
		Специфика делового общения.	2	
		Особенности общего управления сервисным предприятием.	2	
Раздел 3. Маркетинг в сфере сервиса.			8	
Тема 3.1. Потребности человека как основа формирования сервисной деятельности.	Содержание учебного материала			2
	20	Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.	2	
	21	Сущность услуги, как специфического продукта	2	
	22	Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	2	
	23	Основные различия товара и услуги	2	
	Практические занятия			
	24	ПЗ№5.Сущность услуги как специфического продукта	2	
Самостоятельные работы				
Удовлетворение потребностей человека.		2		
Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.		4		
Формирование цены на услугу.		2		
Тема 3.2 Качество услуг	Содержание учебного материала		8	
	25	Критерии и составляющие качества услуг.	2	
	26	Психологические особенности делового общения	2	
	27	Деловое общение - специфика в сфере обслуживания.	2	
	28	Качественный сервис.	2	
	Практические занятия			
	29	ПЗ№6 Определение критерий качества оказываемых услуг.	2	
	30	ПЗ№7 Анализ профессиональных ситуаций с позиций участвующих в них индивидов.	2	
	31	ПЗ№8 Стандарты обслуживания.	2	
	Самостоятельные работы			

	Единство этики и психологии в сервисной деятельности. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.	2 2	
32	Дифференцированный зачет	2	
	ИТОГО	64	

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Для реализации учебной дисциплины имеется учебный кабинет «Технология парикмахерских услуг и постижерных работ».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор, экран.
- Видеоматериалы по основным темам учебной дисциплины;
- Электронный лекционный материал для самостоятельной работы;
- Электронный иллюстративный материал.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная

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., Минниард 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.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Раздел (тема) учебной дисциплины	Результаты (усвоенные знания, освоенные умения)	Формируемые ОК,ПК	Формы и методы контроля, оценки результатов обучения
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	Знания: социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;		Устный опрос, тестирование, практические работы.
Раздел 2. Организация сервисной деятельности	Знания: понятие «контактной зоны» 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; Умения: соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; использовать различные средства делового общения; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	ОК 1 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 8 ОК 9 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1	Устный опрос, тестирование, практические работы
Раздел 3. Маркетинг в сфере сервиса.	Знания: сущность услуги как специфического продукта; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания Умения: определять критерии качества оказываемых услуг; анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них		Устный опрос, тестирование, практические работы

	индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятель- ности;		
Дифференцированный зачет			