****

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.12 Технология эстетических услуг,** укрупненная группа профессий **43.00.00 Сервис и туризм.**

Срок получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения - 2 года 10 месяцев.

Организация-разработчик:

ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

Разработчики:

Алферова Л.С., зам директора по УПР

Черницкая Н.В., методист ВК

Черновская О.С., преподаватель экономических дисциплин 1КК

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании методической комиссии преподавателей учебных дисциплин

29.08.2022 г. протокол № 1

© ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Стр.** |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | **5** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | **9** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | **10** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**1.1. Область применения примерной рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 Сервисная деятельность является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код** **ПК, ОК**  | **Умения** | **Знания** | **Личностные результаты (ЛР)** |
| ПК 1.1. ПК 1.3.ПК 2.4. ПК 3.4ВД 4ОК 01ОК 02ОК 03ОК 04ОК 05ОК 06ОК 07ОК 09ОК 10ОК 11 | * 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
 | * социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
* потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса
* сущность услуги как специфического продукта
* 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
 | 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека. Уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства9. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры15. Соблюдающий требования к внешнему виду и культуре поведения работников индустрии красоты |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы** | **60** |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | **52** |
| в том числе: |
| теоретическое обучение | 52 |
| Самостоятельная работа  | **8** |
| **Промежуточная аттестация проводится в форме зачета** |

**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** | **Коды ЛР, формированию которых способствует элемент программы** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | **5** |
| **Раздел 1. Организация сервисной деятельности** | **26** |  |  |
| Тема 1.1. Основные понятия и структура дисциплины | Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. | 4 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| ***Самостоятельная работа № 1.***Разработка электронной презентации по теме «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности». | 2 |
| Тема 1.2.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- 11, ВД 4ПК 1.1.,ПК 1.3;ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| Тема 1.3. 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 красоты. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов | 6 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.1.,ПК 1.3;ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| Тема 1.4.«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- 11, ВД 4ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| Тема 1.5. 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.  | 6 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | **14** |  |  |
| 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.  | 4 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| 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 ПИК, её роль. | 6 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты | Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента косметических услуг. Принципы сегментирования рынка услуг ПИК | 2 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
|  ***Самостоятельная работа № 2.***Провести анализ состояние рынка услуг парикмахерских НСО, оценить тенденции его развития. Определить показатели конкурентоспособности ПИК– групповая или индивидуальная работа. | 2 |
| **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 | 4 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслужи-вания населения | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты косметических услуг как форма контроля в салонах красоты. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг | 4 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| ***Самостоятельная работа № 3.***Подготовка реферата по теме (по согласованию с преподавателем) – групповая или индивидуальная работа1. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации2. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории | 2 |
| ***Самостоятельная работа № 4.***Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания | 2 |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | **8** |  |  |
| 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 | 4 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| 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 | 4 | ОК 01- 11, ВД 4ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 6 – ЛР 11, ЛР 15 |
| ***Самостоятельная работа № 5.***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** |  |  |
| **Всего** | **60** |  |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины 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 имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

**3.2.1. Печатные издания**

1. Рубцова Н.В.Сервисная деятельность: учебник для студентов СПО, обучающихся по специальности "Технология эстетических услуг / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. - Москва: ИЦ «Академия», 2018. - 190 с.
2. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – Москва: Издательство «Юрайт», 2019. – 188 с.
3. Черновская О.С. Методические рекомендации по учебной дисциплине «Сервисная деятельность». – Новосибирск, ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2017.

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [ГОСТ Р 51142-2019 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия от 27 марта 2019 - docs.cntd.ru](https://docs.cntd.ru/document/1200164123)
2. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг" - Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>
3. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг" - Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>
4. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг "- Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>
5. Иванова Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. - СПб: Издательство СПб академического университета, 2016. - 232 с. Режим доступа: <https://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf>
6. [Книга Сервисная деятельность (Романович Ж.А., Калачев С.Л.) - большая электронная библиотека (bookree.org)](https://bookree.org/reader?file=586550)
7. Титов А.В. Технологии предпринимательства: учебно-методическое пособие. – Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2017. – 138с. Режим доступа: <http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/16681/289%D0%BB%D0%B1_1000932880_02.11.2017.pdf?sequence=1>
8. Воронин С.В. Салон красоты: от бизнес-плана до реального дохода.– Москва:«Издательство АСТ», 2015. Режим доступа: <https://www.litmir.me/br/?b=256151&p=1>
9. Шкаленкова П. Свой бизнес в индустрии красоты. – 2016. <https://www.litmir.me/br/?b=617773&p=1>
	* 1. **Дополнительные источники**
10. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник для СПО / Велединский В.Г. – Москва: КноРус, 2021. – 191 с.
11. Кулибанова В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. – Москва: Издательство «Юрайт», 2019. – 259 с.
12. Мокий М. С. Экономика организации: учебник и практикум для СПО / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство «Юрайт», 2019. – 284 с.
13. Соколова С.И.Экономика организации: учебник для СПО / С. В. Соколова. - 3-е изд., стер. - Москва: ИЦ «Академия», 2018. - 174 с.
14. Чуберко Е.Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства: учебник и практикум для СПО / Е. Ф. Чеберко. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 420 с.

**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 продукта- 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 | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий Точность оценки, самооценки выполненияПолнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологииНе менее 75% правильных ответов. | Формы контроля обучения:- зачёт, 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 контроля |
| Личностные результаты:2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека. Уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры15. Соблюдающий требования к внешнему виду и культуре поведения работников индустрии красоты | – Демонстрация интереса к будущей профессии; − оценка собственного продвижения, личностного развития; − положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; − ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; − проявление учебной активности; − участие в исследовательской и проектной работе; − участие в викторинах, в предметных неделях; − соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями; − конструктивное взаимодействие в учебном коллективе; − демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах; − сформированность гражданской позиции; − проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; − проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону; − участие в реализации просветительских программ, молодежных объединениях; − проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве | Наблюдение, экспертная оценка во время учебной деятельности |