Министерство образования Новосибирской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новосибирской области «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

Согласовано

_____

_____

_____

Утверждаю

Директор ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

_____ Л.М.Хомутова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность среднего профессионального образования
43.02.03 Стилистика и искусство визажа

Рассмотрено на заседании МК
преподавателей учебных дисциплин
Протокол № 01 от «30» августа 2021г.

Председатель МК
_____ Ячменева Е.Н.

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.034 Стилистика и искусство визажа,** укрупненная группа профессий **43.00.00 Сервис и туризм**.

Срок получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения – 2 г. 10 мес.

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 экономики

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании методической комиссии преподавателей учебных дисциплин
30.08.2021 г. протокол № 1

© ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2021.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.03 Стилистика и искусство визажа,** укрупненная группа профессий **43.00.00 Сервис и туризм**.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) по специальности «Стилистика и искусство визажа» на базе среднего профессионального образования и наличии опыта работы и при профессиональной подготовке на базе основного общего образования или среднего общего образования, без требований к наличию опыта работы.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;

– законодательные акты в сфере бытового обслуживания;
– правила обслуживания населения;
– понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
– 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;
– культуру обслуживания потребителей;
– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 46 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 14 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**46**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**32**
в том числе:	
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
контрольные работы	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**14**
в том числе:	
Домашняя работа (реферат, конспект, наблюдение, анкетирование, составление резюме, подготовка к устному опросу)	14
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	**2**		**3**	**4**
Раздел 1. Организация и развитие сервисной деятельности			**26**	
Тема 1.1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения		1
	2	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Виды сервисной деятельности		2
	3	Возникновение и развитие сервиса в России, его основные этапы		
	4	Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся: ***Виды домашних заданий:*** 1. Конспектирование текста учебника 2. Подготовка устного сообщения ***Примерная тематика домашних заданий:*** 1. Основные этапы становления и развития сервиса в России 2. Виды сервисной деятельности в России 3. Состояние сферы сервиса в России		1	
Тема 1.2. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	**Содержание учебного материала**		4	
	1	Понятие потребности человека. Классификация потребностей		2
	2	Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Сущность услуги как специфического продукта. Виды услуг		2
	3	Основные подходы к осуществлению сервиса		3
	4	Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг		
	Самостоятельная работа обучающихся:		2	

	Виды домашних заданий: 1. Выполнение тестовых заданий 2. Конспектирование текста учебника 3. Мини-сочинение на предложенную тему ***Примерная тематика домашних заданий:*** 1. Классификация потребностей человека 2. Сущность услуги как специфического продукта 3. Основные подходы к осуществлению сервиса			
Тема 1.3. Организация обслуживания потребителей услуг	**Содержание учебного материала**		3	
	1	Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности.		1
	2	Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования		
	3	Формы организации обслуживания населения. Понятие «контактной зоны»		2
	Самостоятельная работа обучающихся: ***Виды домашних заданий:*** 1. Конспектирование текста учебника и дополнительной литературы 2. Подготовка к дискуссии ***Примерная тематика домашних заданий:*** 1. Характеристика предприятий, осуществляющих сервисную деятельность 2. Формы организации обслуживания населения 3. Структура сервисных предприятий (организаций)		1	
Тема 1.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Услуга как специфический продукт рынка. Способы и формы оказания услуг в сервисной деятельности		2
	2	Понятие и содержание сервисных технологий		2
	3	Понятие новых видов услуг для рынка и для региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг		
	4	Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.)		

		Практическое занятие №1. Ролевая игра «Потенциальный клиент» (тренинг по развитию профессионально важных качеств личности)	2	
		Самостоятельная работа обучающихся: ***Виды домашних заданий:*** 1. Конспектирование текста учебника и дополнительной литературы 2. Составление словаря фраз, необходимых для общения с клиентом 3. Подготовка к ответу на контрольные вопросы ***Примерная тематика домашних заданий:*** 1. Способы и формы оказания услуг в сервисной деятельности 2. Новые виды услуг в сервисной деятельности	2	
Тема 1.5. Правовое регулирование сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**		2	
	1	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».		2
	2	Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации		2
	3	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности		2
		Практическое занятие №2. Решение производственно-ситуационных задач на тему «Применение нормативно-правовых актов в сфере сервисной деятельности визажиста-стилиста»	2	
		Контрольная работа №1. Организация и развитие сервисной деятельности	1	
		Самостоятельная работа обучающихся: ***Виды домашних заданий:*** 1. Конспектирование текста учебника и дополнительной литературы 2. Подготовка устного доклада ***Примерная тематика домашних заданий:*** 1. Правила обслуживания населения в салонах красоты 2. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	2	
Раздел 2. Культура сервиса			**20**	
Тема 2.1. Нормы и	**Содержание учебного материала**		2	

правила профессионального поведения и этикета	1	Культура сервиса и ее составляющие		1
	2	Основные понятия психологической культуры сервиса		2
	3	Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, ее категории, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе		3
	4	Эстетическая культура деятельности визажиста-стилиста: внешний вид, эстетика инструментов и оборудования, дизайн помещений		
	Практическое занятие №3. Ролевая игра «Культура общения визажиста-стилиста с клиентами»		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: ***Виды домашних заданий:*** 1. Подготовка к устному ответу (составление плана, тезисов) 2. Составление аннотации к тексту параграфа 3. Конспектирование текста учебника и дополнительной литературы ***Примерная тематика домашних заданий:*** 1. Составляющие культуры сервиса 2. Основные понятия профессиональной этики, правила профессионального поведения		2	
Тема 2.2. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения	**Содержание учебного материала:**		3	
	1	Понятие качества и уровня обслуживания, понятие качества услуги		2
	2	Основные составляющие качества услуг и обслуживания		2
	3	Показатели (критерии) качества услуг, качества и уровня обслуживания населения		2
	4	Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг		3
	Самостоятельная работа обучающихся: ***Виды домашних заданий:*** 1. Составление таблицы 2. Конспектирование текста учебника и дополнительной литературы 3. Подготовка к ответу на контрольные вопросы		1	

	Примерная тематика домашних заданий: 1. Критерии качества услуг 2. Показатели качества и уровня обслуживания населения		
Тема 2.3. Психологические особенности делового общения	**Содержание учебного материала:**		4
	1	Психологические особенности делового общения	
	2	Специфика делового общения в сфере обслуживания и деятельности визажиста-стилиста	
	3	Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приемы общения	
	4	Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование	
	Практическое занятие №4. Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению и выполнение упражнений, направленных на развитие навыков позитивного поведения в конфликтной ситуации		2
	Контрольная работа №2. Профессиональное общение		1
	Самостоятельная работа обучающихся: ***Виды домашних заданий:*** 1. Составление таблицы 2. Конспектирование текста учебника и дополнительной литературы 3. Подготовка к ответу на контрольные вопросы ***Примерная тематика домашних заданий:*** 1. Техники и приемы общения 2. Правила установления контакта с собеседником 3. Правила слушания и ведения беседы 4. Индивидуальные особенности поведения в конфликтной ситуации 5. Способы предотвращения конфликтов		3
		Всего:	**46**

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины имеется комплексно-методическое обеспечение по учебной дисциплине. Кабинет для проведения занятий совмещен с учебным кабинетом гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-методическая литература;
- учебно-методические рекомендации;
- дидактический и раздаточный материал по темам курса;
- таблицы по курсу «Сервисная деятельность»
- цифровые образовательные ресурсы (ЦОР).

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийный проектор, проекционный экран или интерактивная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Рубцова Н.В. Сервисная деятельность [Текст]: учебник для студентов учреждений СПО / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. - Москва: Академия, 2018. - 190 с.
2. Черновская О.С. Методические рекомендации по учебной дисциплине «Сервисная деятельность». – Новосибирск, ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2017.

Дополнительные источники:

1. Шкаленкова П. Свой бизнес в индустрии красоты. – 2016.
2. Чуберко Е.Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства: учебник и практикум для СПО / Е. Ф. Чеберко. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 420 с.

Интернет-ресурсы:

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 102. - Режим доступа: http://base.garant.ru/166148/
2. ГОСТ Р 51142-2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия». – URL: https://docs.cntd.ru/document/1200164123
3. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг" – URL: http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html
4. Иванова Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. - СПб: Издательство СПб академического университета, 2016. - 232 с. – URL: https://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf
5. Титов А.В. Технологии предпринимательства: учебно-методическое пособие. – Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2017. – 138с. – URL: http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/16681/289%D0%BB%D0%B1_1000932880_02.11.2017.pdf?sequence=1

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения:	
соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	Наблюдение и экспертная оценка за деятельностью обучающихся на практических занятиях и интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения дисциплины Экспертная оценка соответствия оформ-
определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	

использовать различные средства делового общения	ления отчётов по практическим занятиям предъявляемым требованиям Экспертная оценка продуктов деятельности обучающегося: – памяток, – словаря вежливости, – перечня гардероба парикмахера, – результатов самооценивания поведения, – результатов наблюдений, – результатов самодиагностики и др.
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	
Знания:	
социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Дифференцированный зачет Контрольная работа Текущий контроль (устный опрос, тестовый контроль) Тематический контроль Взаимоконтроль обучающихся в парах Самоконтроль Экспертная оценка продуктов деятельности обучающегося, в том числе внеурочной самостоятельной работы: – конспектов, резюме, аннотаций, – таблиц, – планов и тезисов ответов, – мини-сочинений, – результатов анкетирования, – эскизов рабочей одежды, – словарей фраз и др.
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	
виды сервисной деятельности	
сущность услуги как специфического продукта	
законодательные акты в сфере бытового обслуживания	
правила обслуживания населения	
понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности	
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	
культуру обслуживания потребителей	
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	