Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 21.03.2022 09:51:15
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»
(ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ Н.М. Вагнер
«30» ____июня____ 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Председатель цикловой методической комиссии
профессий и специальностей социально-экономического профиля
_____М.А. Морозова
«___16___» _____июня_____2021 года

Тула – 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года №1558 (регистрационный номер 44830 от 20 декабря 2016 года Министерства юстиции Российской Федерации) и примерной рабочей программы учебной дисциплины.

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее – ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

Разработчик:
Лыгина Татьяна Владимировна – преподаватель ГПОУ ТО «ТКСиОТ»

Рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией профессий и специальностей социально-экономического профиля, протокол № 5 от « 16 » июня 2021 года.

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 СЕРВИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства. Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» обеспечивает формирование и развитие общих и профессиональных компетенций:

-ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

-ОК 02.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

-ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

-ОК 04.Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

-ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом социального и культурного контекста;

-ОК 06.Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе осознанных общечеловеческих ценностей;

-ОК 07.Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

-ОК 09.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

-ОК 10.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке;

-ОК 11.Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

-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.

1.2 Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.4	-соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; -определять критерии качества	-потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; -сущность услуги как специфического

	оказываемых услуг; -использовать различные средства делового общения; -анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; -управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; -выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	продукта; -правила обслуживания населения; -организацию обслуживания потребителей услуг; -способы и формы оказания услуг; -понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; -основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. -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.
ПК 2.1.	-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; -выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	-потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; -сущность услуги как специфического продукта; -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.
ПК 3.4.	-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; -выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	-потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; -сущность услуги как специфического продукта; -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.
ОК 01	-распознавать задачу и/или проблему	-актуальный профессиональный и социальный

	в профессиональном и/или социальном контексте; -анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; -определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; -составить план действия; -определить необходимые ресурсы; -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	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
ОК 2	-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	-номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации
ОК 3	-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; -применять современную научную профессиональную терминологию; -определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	-содержание актуальной нормативно-правовой документации; -современную научную и профессиональную терминологию; -возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -основы проектной деятельности
ОК 5	-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; -проявлять толерантность в рабочем коллективе	-особенности социального и культурного контекста; -правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6	-описывать значимость своей специальности	-сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; -значимость профессиональной деятельности по

		специальности
ОК 7	-соблюдать нормы экологической безопасности; -определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	-правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; -пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 9	-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
ОК 10	-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на 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	-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -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
ОК 11	-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	-основы предпринимательской деятельности; -основы финансовой грамотности; -правила разработки бизнес-планов; -порядок выстраивания презентации; -кредитные банковские продукты

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной программы	**48**
в том числе:	
лекции	
практические занятия	
контрольные работы	
Самостоятельная работа	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Организация сервисной деятельности			**22**	
Тема 1.1. Введение	**Содержание учебного материала**			
	1.	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	1	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.2. Нормативные документы по обслуживанию населения	**Содержание учебного материала**			
	1.	Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей».	2	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Правила бытового обслуживания населения. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса.	2	
	3.	Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты.	2	
Тема 1.3. Организация обслуживания потребителей услуг	**Содержание учебного материала**			
	1.	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования.	2	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской.	2	
	3.	Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов.	2	

Тема 1.4. «Контактная зона» сервисных предприятий	**Содержание учебного материала**			ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	1.	«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК.	2	
	2.	Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	1	
Тема 1.5. Эффективные коммуникации в сервисе	**Содержание учебного материала**			
	1.	Культура сервиса и её составляющие.	2	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности.	2	
	3.	Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.	2	
Раздел 2. Услуга как специфический продукт			**10**	
Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе	**Содержание учебного материала**			
	1.	Понимание клиентов и их потребностей. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.	1	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Факторы, влияющие на формирование услуги. Основные различия товара и услуги.	1	
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	**Содержание учебного материала**			
	1.	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия.	1	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу.	2	
	3.	Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль	2	
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	**Содержание учебного материала**			
	1.	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом.	2	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	1	
Раздел 3. Качество услуг			**8**	
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания	**Содержание учебного материала**			
	1.	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания.	2	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания.	1	
	3.	Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты	1	

населения				
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	**Содержание учебного материала**			
	1.	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских.	2	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг	2	
Раздел 4. Понятие сервисных технологий			**6**	
Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	**Содержание учебного материала**			
	1.	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона.	1	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты.	2	
Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	**Содержание учебного материала**			
	1.	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.	2	ОК 01-07, 09-11 ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 3.4
	2.	Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания	1	
		Дифференцированный зачет	**2**	
		Всего:	**48**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Наименование и характеристика учебной аудитории, перечень оборудования и технических средств обучения

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- 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

3.2.1. Печатные издания

Основные источники

1. Рубцова Н.В. Сервисная деятельность: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. – М.: «Академия», 2018. – 192 с.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2018;
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2019.
4. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 185 с.

Дополнительные источники

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025;
2. ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.
3. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг";
4. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг";
5. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг";
6. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг;
7. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016;
8. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013;
9. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015.

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

— (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1

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 деятельности В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; - сущность услуги как специфического продукта; - понятие «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	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, К 10, ОК 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4	Формы контроля обучения: - зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля Методы оценки результатов обучения: экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля