

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»



УТВЕРЖДАЮ

Директор

 /О.В. Лашук/

16 февраля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.3 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ


профессионального цикла

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.12 Технология эстетических услуг

Тольятти, 2021 год

ОДОБРЕНА
Педагогическим Советом
Протокол №4 от 16 февраля 2021г.
Председатель Педагогического Совета

 / О.В. Лашук /

Составитель: Федосеева Ольга Юрьевна, преподаватель АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1560.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.3 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее программа УД) - является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа входит в обязательную и вариативную части профессионального цикла.

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

Базовая часть:

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 принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- знание 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.

Вариативная часть – направлена на углубленное изучение базовых умений и знаний.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг и овладению **профессиональными компетенциями (ПК):**

ПК 1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с требованиями санитарных правил и норм.

ПК 1.3. Согласовывать с клиентом комплекс эстетических услуг по результатам тестирования с учетом его пожеланий.

ПК 2.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте.

ПК 3.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за телом.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться **общие компетенции (ОК)**:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, 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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

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

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента – 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента – 48 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	16
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
самостоятельная работа студента (всего)	-
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета в 3 семестре</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.3 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	2	
Раздел 1. Организация сервисной деятельности			
Тема 1.1. 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.	2	
	Практическое занятие: Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты.	2	
Тема 1.2. 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.	4	
	Практическое занятие: Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов	2	
Тема 1.3. «Контактная зона» сервисных предприятий	«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	2	
Тема 1.4. Эффективные коммуникации в сервисе	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности.	2	
	Практическое занятие:	2	

	Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.		
Раздел 2. Услуга как специфический продукт			
Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе	Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги.	4	
	Практическое занятие: Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.	2	
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.	2	
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	2	
	Практическое занятие: Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль.	2	
Раздел 3. Качество услуг			
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.	4	
	Практическое занятие: Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты	2	
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских.	2	
Раздел 4. Понятие сервисных технологий			
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	2	
	Практическое занятие:	2	

	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг		
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.	4	
	Практическое занятие: Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания	2	
Дифференцированный зачет			
Всего:		48	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета медико-биологических наук.

Перечень основного оборудования: мебель для лабораторных занятий на 12 мест, ионметр мультитест, весы аналитические с метрологической поверкой, баня шестиместная водяная ТБ-6, весы с разновесами, муфельная электропечь СНОЛ-1.6. 2,5. 1/103М, магнитная мешалка ПЭ-6100, камера бактерицидная «Микроцид», термостат ТС-80, аквадистиллятор ДЭ-10, центрифуга ЦЛМН-Р10-01, спирометр ССП, электроплитка НЕВА-210, штатив для пипеток настольный Дигитал, штатив лабораторный ЛАБ-01, штатив пластиковый для 10 пробирок, комплект демонстрационных таблиц, шкаф сушильный СНОЛ 3,5.3,5.3,5/3, - 1М, шкаф вытяжной для нагревательной печи, шкаф вытяжной ШВ-102К, шкаф для посуды и приборов СТ БМ, технологическая приставка, стол-мойка двойная, шкаф для хранения реактивов ТШ-201, сушилка настенная для посуды, холодильник, штатив для электродов, набор посуды и принадлежностей для проведения опытов, фартуки защитные, нарукавники защитные, перчатки резиновые.

3.2. Информационное обеспечение

Информационное обеспечение обучения содержит перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники

1. *Казакевич, Т. А.* Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442188>

Дополнительные источники

1. *Иванова, Н.С.* Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.

2. *Восколович, Н. А.* Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08762-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452576>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины студент должен уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Оценка результатов выполнения практических заданий, устный или письменный опрос</p>
В результате освоения дисциплины студент должен знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса; - сущность услуги как специфического продукта; - знание 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. 	<p>Оценка результатов выполнения практических заданий, устный или письменный опрос</p>