

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Чувашской Республики  
«Чебоксарский экономико-технологический колледж»  
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Чебоксары 2017 г.

<p>Разработана в соответствии с требованиями ФГОС и на основе ПООП СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства</p>	<p style="text-align: center;"><b>УТВЕРЖДЕНО</b></p> <p>Приказом № _____ от « ____ » _____ 2017 г.</p> <p style="text-align: center;">М.П.</p>
--	--

### **РЕКОМЕНДОВАНО**

Экспертным советом колледжа  
Протокол № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017 г.  
Председатель Экспертного совета: зам. директора по УР  
\_\_\_\_\_ Л.Г. Николаева

### **СОГЛАСОВАНО**

ФИО, должность, место работы

\_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_ г.

### **РАССМОТРЕНО**

на заседании ЦК по направлению «Сфера услуг»  
Протокол № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017 г.  
Председатель ЦК: \_\_\_\_\_ А. А. Филиппова

Разработчик: \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ</b>	<b>13</b>

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

### **1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:**

Учебная дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность относится к профессиональному циклу.

### **1.3. Цели и планируемые результаты 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;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- составлять резюме, анкету.

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;
- 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.

В результате изучения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Перечень профессиональных компетенций, элементы, которых формируются в рамках дисциплины

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 1</b>	<b>Предоставление современных парикмахерских услуг</b>
ПК 1.4.	Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования
<b>ВД 3</b>	<b>Создание имиджа, разработка и выполнение художественного образа на основании заказ</b>
ПК 3.4	Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	32
<b>Самостоятельная работа</b>	4
<b>Объем образовательной программы</b>	36
в том числе:	
теоретическое обучение	22
практические занятия	10
Самостоятельная работа	4
<b>Промежуточная аттестация проводится в форме зачета</b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	
Раздел 1.	Возникновение и развитие сервисной деятельности			
Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности	Содержание учебного материала		4	ОК-1-5
	1. Потребности человека, удовлетворяемые при помощи оказания услуг. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	1	2	
	2. Основные этапы становления и развития сервиса в России. Виды сервисной деятельности в России	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Самостоятельная работа №1. Подготовить реферат на тему «Состояние сферы услуг в дореволюционной России»	2	2	
Тема 2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России в 20 веке	Содержание учебного материала			ОК 3-11
	1.Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России		2	
	2.Состояния сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России	1,2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
	Самостоятельная работа №2. Подготовка реферата на тему «Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности в России»	1,2	2	
Раздел 2.	Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1. Виды сервисной деятельности. Формирование рынка услуг и его	Содержание учебного материала		2	ОК 3-11
	1 Виды услуг. Основные подходы к осуществлению сервиса. Факторы, влияющие на формирование услуги	2	2	
	2. Структура и особенности рынка услуг. Роль конкуренции в развитии рынка услуг	2		
	Тематика практических занятий работ	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
	Практическое занятие № 1. Опишите виды сервисных услуг, представляемых в нашем городе			2		
Тема 2.3. Предприятия, оказывающие услуги населению	Содержание учебного материала			2	ОК 1- 11	
	1. Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность	1	2			
	2. Структура сервисных предприятий	1,2				
Тема 2.4. Организация обслуживания потребителей	Содержание учебного материала			2	ОК 2-11	
	1. Формы организации обслуживания населения	1	2			
	2. Способы решения задачи оптимизации территориального размещения и размеров сервисного предприятия	2				
Тема 2.5. Понятие контактной зоны сервисных предприятий	Содержание учебного материала			2	ОК 3-11	
	1. Понятие «Контактная зона» Составляющие культуры сервиса	2	2			
	2. Основные понятия профессиональной этики, правила профессионального поведения. Роль и виды рекламы в сервисной деятельности	2				
	Тематика практических занятий работ					
	Практическое занятие № 2. Разработка эскиза рекламы предприятия сервиса			2		
Тема 2.6. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	Содержание учебного материала			2	ОК 5-11	
	1. Основные положения Закона «О защите прав потребителей и правил бытового обслуживания населения в РФ»	1-2	2			
	2. Права и обязанности потребителей и производителей услуг	2				
	Тематика практических занятий работ					
	Практическое занятие № 3. Аналитический отчет на основе нормативных документов на тему «Правила бытового обслуживания населения в РФ»			2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 3.	Услуга как специфический продукт				
Тема 3.1. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала			2	ОК 1-3 ПК 1.4. ПК 3.4.
	1.Роль изучения потребностей человека в формировании услуг	2	2		
	2. Структура маркетинговой среды предприятия. Принципы планирования маркетинга в сфере услуг	2			
	Тематика практических занятий работ				
	Практическое занятие № 4. Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование			2	
Раздел 4.	Качество услуг				
Тема 4.1. Показатели качества услуг и пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала			2	ОК 1-6 ПК 1.4. ПК 3.4
	1. Понятие качества и уровня обслуживания. Понятия стандарта обслуживания. Способы контроля удовлетворенности потребителя	2	2		
	Тематика практических занятий работ				
	Практическое занятие № 5. Разработайте правила профессионального поведения специалиста сферы услуг. Опишите какие Вы знаете прогрессивные формы обслуживания в нашем городе			2	
Зачет				2	
Всего:				36	

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 ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность требует наличия учебного кабинета

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин

учебно-наглядные пособия:

карточки-задания, комплекты тестового контроля, опорные конспекты, методические пособия, раздаточный материал, схемы, таблицы, тематические тесты;

нормативно-техническая документация: стандарты, нормативные документы.

Цифровые образовательные ресурсы: учебно-методические комплекты по дисциплине, гипермедиа источники, видеозаписи, иллюстративные материалы, банк тестовых заданий, контрольно-оценочные средства.

Оборудование кабинета и рабочих мест:

- стол ученический -13,
- стул ученический-26,
- стол преподавателя -1,
- стул преподавателя -1
- доска учебная-1,
- мультимедийный проектор-1,
- компьютер с лицензионным программным обеспечением -1;
- экран -1;
- шкаф для документов -2

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень используемых учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основная литература**

Шеламова Г. М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2014

##### **Интернет- ресурсы:**

[http://onyxvvt.narod2.ru/servisnaya\\_deyatelnost](http://onyxvvt.narod2.ru/servisnaya_deyatelnost) Основные понятия сервисной деятельности: культура сервиса, услуга, качество услуги, контактная зона.

<http://www.ffsn.bsu.by/infocom/zvoznikov/barganings/lectures.html> Деловые переговоры.

<http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=24752> Психологические аспекты управления персоналом.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется в процессе проведения практических занятий, лабораторных занятий, выполнения заданий самостоятельной работы по результатам промежуточной аттестации.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знает:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li><li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li><li>– сущность услуги как специфического продукта;</li><li>– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li><li>– правила обслуживания населения, организацию обслуживания потребителей услуг;</li><li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– находит и использует необходимую информацию.</li></ul>	Оценка тестовых заданий; Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ .
<ul style="list-style-type: none"><li>-способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li><li>-этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг;</li><li>-психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– применяет освоенные алгоритмы при выполнении самостоятельных работ</li></ul>	
<b>Умеет:</b>		
<b>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять Закон «О защите прав потребителей» и правила бытового обслуживания населения в РФ;</li><li>- решает ситуационные задачи, применяя нормативные документы по специфике отрасли (справочно-правовая система «Гарант» или «Консультант Плюс»);</li><li>– разрабатывает правила</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– использует актуальную нормативно-правовую документацию;</li><li>– владеет программным материалом.</li></ul>	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в деловых играх, обсуждениях, решении ситуационных задач).  Экспертная оценка защиты рефератов, самостоятельной работы.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
оформления заказа в сфере профессиональной деятельности.; –		
<b>определять критерии качества оказываемых услуг:</b> -изучает принципы комплексной системы управления качеством бытового обслуживания; -применяет критерии качества работы для мотивации работников сервисных предприятий.	– применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций, связанных с составлением план-меню технологическими и технико - технологическими картами.	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе участия в обсуждениях, в решении заданий для самостоятельной работы
<b>использовать различные средства делового общения;</b> -знает основные нормы и принципы служебной субординации и этики делового общения; -выявляет интерес партнера; -устанавливает контакты; --разрабатывает правила построения делового общения в ситуации «мастер – клиент» в сфере профессиональной деятельности; знает способы манипуляции и их нейтрализацию; управляет вниманием в деловом общении.	– находит и использует необходимую информацию	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в деловых играх, обсуждениях, решении ситуационных задач). Экспертная оценка защиты рефератов, самостоятельной работы.
<b>Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</b> <b>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</b> <b>выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</b> <b>составлять резюме, анкету</b>	– применяет освоенные алгоритмы при разборе и решении производственных ситуаций	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе участия в обсуждениях, в решении ситуационных задач. Экспертная оценка защиты рефератов, самостоятельной работы.

## **5.ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В ДРУГИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность может быть использована при реализации образовательной программы по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг