

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВЕЛИКОЛУКСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК
Протокол № _____
от « ____ » _____ 2017г.

УТВЕРЖДАЮ
зам. директора по УПР
_____ В.А.Стулова
« ____ » _____ 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Для обучения по образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**

Великие Луки,
2017 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1558 от 9 декабря 2016 года, зарегистрированного Министерством юстиции (рег. № 44830 от 20 декабря 2016 года) входящей в укрупнённую группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Специальность **43.02.13 Технология парикмахерского искусства** входит в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Псковской области «Великолукский политехнический колледж»
Псковская область, г. Великие Луки.

Разработчики:

Сапегина Татьяна Васильевна, мастер производственного обучения

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии Парикмахер.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

входит в профессиональный учебный цикл, раздел «Общепрофессиональные дисциплины»

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

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций у выпускника:

Профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.

ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.

ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.

ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу

ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические антропологические особенности потребителя.

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

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 позиций участвующих в них индивидов;

управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося- **34 часа** в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –**32 часа**;

самостоятельной работы обучающегося–**2 часа**.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>34</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>32</i>
в том числе:	
лабораторные занятия	<i>28</i>
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>2</i>
в том числе:	
Домашняя работа	
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека			32	
Тема 1.1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	Содержание		4	
	1	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.	2	2
	2	Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека. Классификация типов и видов услуг	2	
Тема 1.2. Сервис как деятельность и потребность человека	Практические работы		8	
	1	Определение географических и демографических факторов для определённых услуг.	2	
	2	Определение типов и видов услуг	2	
	3	Определение качества и безопасности	2	
	4	Построить пирамиду человеческих потребностей А. Маслоу и выделить социальные потребности		
Тема 1.3 Этика и психология сервисной деятельности	Практические работы		12	2
	1.	Составить «Кодекс правил этикета мастера-парикмахера»	2	
	2.	Проанализировать профессиональный этический кодекс профессии, предложить свои варианты воплощения его норм в собственной	2	

		профессиональной деятельности.		
	3.	Подготовить примеры, иллюстрирующие взаимную необходимость профессионализма и профессиональной этики	2	
	4.	Этические и эстетические аспекты сервисной деятельности	2	
	5.	Разработать правила построения делового общения в ситуации «мастер-клиент» в сфере профессиональной деятельности.	2	
	6.	Составить психометрическую характеристику личности на конкретном примере.	2	
Самостоятельная работа 1.Подготовить сообщение по теме: «Качества важные для делового общения			2	
Тема 1.4. Новые виды услуг	Практические работы		8	
	1.	Разработать правила оформления заказа в сфере профессиональной деятельности	2	2
	2.	Разработка новых товаров и услуг	2	
	3.	Составить таблицу показателей качества услуг	2	
	4.	Разработка бизнес-плана организации парикмахерской	2	
Примерная тематика домашних заданий Просмотр видео уроков по интернет - ресурсам по теме: виды услуг; Просмотр мастер класс по интернет – ресурсам по теме: виды сервиса ; Просмотр видео уроков по интернет - ресурсам по теме: методы предоставления услуг;				

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета спецдисциплин

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине;
- образцы нормативной документации

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. М.: КноРус, 2013

Дополнительные источники:

1. Ж. А. Романович, С. Л. Калачев СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ Учебник Под общей редакцией профессора Ж. А. Романовича. Москва, 2006 Режим доступа: <http://bwbooks.net/index.php?id1=4&category=biznes&author=romanovich-ja&book=2006&page=4>
2. Г.А. Аванесова. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие. М., 2005 г.
3. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. Режим доступа: <http://znanium.nwotu.ru:8087/spec/catalog/author/?id=ce676990-f6ae-11e3-9766-90b11c31de4c>
4. http://onyxvvt.narod2.ru/servisnaya_deyatelnost Основные понятия сервисной деятельности: культура сервиса, услуга, качество услуги, контактная зона.

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	
<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>Выполнение заданий практических работ, решение ситуационных задач, результаты выполнения заданий текущего контроля.</p>
Знания	
<p>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</p> <p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</p> <p>правила обслуживания населения;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания</p>	<p>Выполнение заданий практических работ, решение ситуационных задач, результаты выполнения заданий текущего контроля.</p>
Сервисная деятельность	Дифференцированный зачёт