**Департамент образования и науки Костромской области**

**ОГБПОУ «КОСТРОМСКОЙ КОЛЛЕДЖ БЫТОВОГО СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММаУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Специальность 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

(заочная форма обучения)

Кострома 2018 г

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНОна заседании методической комиссииПротокол №1от 30 августа 2018 г.Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Наметкина Г.В.*подпись председателя МК /ФИО/* | УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УПР Скворцова Е.В.Приказ № 217 от 31.08.2018 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*подпись* |

Рабочая программа ОП.01 «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по укрупненной группе специальностей 43.00.00«Сервис и туризм», специальность43.02.13 «Технология парикмахерского искусства»**,**с учётом материалов Примерной основной образовательнойпрограммы, зарегистрированной в государственном реестре ПООП под номером 43.02.13 - 170717.

Организация-разработчик: ОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

Разработчики:

Тезикова Надежда Викторовна, преподавательОГБПОУ «Костромской колледж бытового сервиса»

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………………………………………………………………...** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…………….** | **5** |
| **3.  УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.………………….** | **8** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ………………………………………………………………….**  | **9** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПД.01СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**:

 Учебная дисциплинаОП.01 «Сервисная деятельность»изучается в рамках общепрофессиональногоучебного цикла ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.13 «Технология парикмахерского искусства».

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код** **ОК, ПК** | **Умения** | **Знания** |
| ОК 01-11ПК 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. |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы**  | **38** |
| **Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем**в том числе: | **4** |
| теоретическое обучение | 2 |
| практические занятия | 2 |
| **Самостоятельная учебная работа**  | **34** |
| **Промежуточная аттестация в форме зачета** |  |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины**

| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Осваиваемые элементы компетенций** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |  |
| **Раздел 1.****Возникновение и развитие сервисной деятельности** |  | **6** |  |
| **Тема 1.1.****Возникновение сервисной деятельности** | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК-1-5 |
| **Тематика практического занятия** |
| 1 | Потребности человека, удовлетворяемые при помощи оказания услуг. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Основные этапы становления и развития сервиса в России. Виды сервисной деятельности в России |
| **Тема 1.2****Основные этапы развития сервисной деятельности в России в 20 веке** | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 3-7, 9-11 |
| 1 | Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России. Состояния сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России. |
| **Самостоятельная работа** | 2 |
| 2 | Прогноз развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России для предприятий сервиса. |
| **Раздел 2.****Организация сервисной деятельности** |  |  |  |
| **Тема 2.1.****Виды сервисной деятельности.****Формирование рынка услуг и его особенности** | **Содержание учебного материала** | **24** | ОК 3-7, 9-11 |
| 1 | Виды услуг. Факторы, влияющие на формирование услуги. Структура и особенности рынка услуг. Роль конкуренции в развитии рынка услуг | 2 |
| **2** | Прогноз развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России для предприятий сервиса. | 2 |
| 3 | Виды сервисных услуг, представленных в нашем городе.  | 2 |
| **Тема 2.2.****Предприятия, оказывающие услуги населению** | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 1-7, 9-11 |
| 1 | Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность. Структура сервисных предприятий |
| **Тема 2.3.****Организация обслуживания потребителей** | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 2-7, 9-11 |
| 1 | Формы организации обслуживания населения. |
| 2 | Способы решения задачи оптимизации территориального размещения и размеров сервисного предприятия | 2 |
| **Тема 2.4.****Понятие контактной зоны сервисных предприятий** | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 3-7, 9-11 |
| 1 | Понятие «Контактная зона» Составляющие культуры сервиса. Основные понятия профессиональной этики, правила профессионального поведении. Роль и виды рекламы в сервисной деятельности |
| 2 | Разработка правил поведения для работника контактной зоны с учетом ее специфики. | 2 |
| 3 | Разработка эскиза рекламы предприятия сервиса | 2 |
| **Тема 2.5.****Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности** | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 5-7, 9-11 |
| 1 | Основные положения Закона «О защите прав потребителей и правил бытового обслуживания населения в РФ». Права и обязанности потребителей и производителей услуг. |
| 2 | Аналитический отчет на основе нормативных документов на тему «Правила бытового обслуживания населения в РФ» | 2 |
| 3 | Формы контроля качества обслуживания предприятий индустрии красоты различной ценовой категории. | 2 |
| **Раздел 3.****Услуга как специфический продукт** |  | **4** | ОК 1-3ПК 3.4. |
| **Тема 3.1.****Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации** | **Содержание учебного материала** | 2 |
| 1 | Роль изучения потребностей человека в формировании услуг. Структура маркетинговой среды предприятии. Принципы планирования маркетинга в сфере услуг. |
| 2 | 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** | **4** | ОК 1-6ПК 3.4 |
| 1 | Предложения по повышению качества услуг. Понятие качества и уровня обслуживания. Понятия стандарта обслуживания. Способы контроля удовлетворенности потребителя.  | 2 |
| 2 | Разработка правил профессионального поведения специалиста сферы услуг.  | 2 |
| **Промежуточная аттестация** |  |  |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | **4** |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | **34** |  |
| **Всего:** | **38** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины», оснащенный оборудованием:

* 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**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет образовательные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

**3.2.1. Печатные издания**

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Университеты России)
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015

3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2016

**3.2.2. 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. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Формы и методы оценки** |
| --- | --- | --- |
| **Умеет:** |
| - 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; | - соблюдает в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;- определяет критерии качества оказываемых услуг;- использует различные средства делового общения;- анализирует профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;- управляет развитием конфликта, справляется со стрессами в процессе профессиональной деятельности;- выполняет требования этики в профессиональной деятельности; | Оценка тестовых заданий;Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ.Оценка самостоятельной работы. |
| **Знает:** |
| - 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. | - перечисляет потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;- определяет сущность услуги как специфического продукта;правила обслуживания населения;- организует обслуживание потребителей услуг;- дает определение способов и форм оказания услуг;- перечисляет нормы и правила профессионального поведения и этикета;- применяет правила этики взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;- называет критерии и составляющие качества услуг;- перечисляет психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. | Оценка тестовых заданий.Наблюдение и экспертная оценка результатов выполнения практических работ.Оценка самостоятельной работы. |