# бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 31.08.2021 № 528

от 31.08.2021 № 580

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

социально-экономический профиль

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП 03. Сервисная деятельность

специальность

43.02.12 Технология эстетических услуг

Вологда

2022

Методические рекомендации составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования и рабочей программой учебной дисциплины

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Попова Т. А. преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

|  |
| --- |
| Рассмотрена и рекомендована к использованию в учебном процессе  предметной цикловой комиссией общеобразовательных учебных дисциплин,  № 1 от 31.08.2022 г., № 1 от 31.08.2022 г. |
|  |

**Пояснительная записка**

Методические рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.03 Сервисная деятельность предназначены для обучающихся, изучающих данный курс.

Общий объём времени, отведённого на самостоятельную работу, составляет 39 часов.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя.

Целью самостоятельной работы обучающихся является:

* систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и умений, обучающихся;
* овладение общими и профессиональными компетенциями;
* овладение практическими навыками работы с нормативной и справочной литературой;
* развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
* формирование самостоятельности профессионального мышления: способности к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
* овладение практическими навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
* развитие исследовательских умений.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

* готовность обучающихся к самостоятельному труду;
* мотивация обучающихся;
* наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
* система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы;
* консультационная помощь преподавателя.

Формы самостоятельной работы обучающихся определяются содержанием учебной дисциплины, степенью их подготовленности.

Преподаватель самостоятельно подбирает виды самостоятельной работы в соответствии со спецификой дисциплины или профессионального модуля, вырабатывает критерии оценки. К основным формам самостоятельной работы обучающихся можно отнести:

1. Чтение основной и дополнительной литературы. Самостоятельное изучение материала по литературным источникам.

2. Работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы.

3. Работа со словарем, справочником.

4. Поиск необходимой информации в сети Интернет.

5. Конспектирование источников.

6. Составление аннотаций к литературным источникам.

7. Составление рецензий и отзывов на прочитанный материал.

8. Составление обзора публикаций по теме.

9. Составление и разработка словаря (глоссария).

10. Составление или заполнение таблиц.

11. Работа по трансформации учебного материала, перевод его из одной формы в другую.

12. Прослушивание учебных аудиозаписей, просмотр видеоматериала.

13. Выполнение аудио - и видеозаписей по заданной теме.

14. Подготовка к различным формам промежуточной и итоговой аттестации (к тестированию, контрольной работе, зачету, экзамену).

15. Самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).

16. Выполнение творческих заданий.

17. Подготовка устного сообщения для выступления на занятии.

18. Написание реферата. Подготовка к защите (представлению) реферата на занятии.

19. Подготовка доклада и написание тезисов доклада.

20. Выполнение комплексного задания или учебного проекта по учебной дисциплине. Подготовка к его защите на семинарском или практическом занятии.

21. Подготовка к участию в деловой игре, конкурсе, творческом соревновании.

22. Выполнение расчетов.

23. Оформление отчетов по практическим и (или) лабораторным работам.

24. Выполнение проекта или исследования.

|  |  |
| --- | --- |
| Типы самостоятельной работы | Виды самостоятельной работы |
| Репродуктивная  самостоятельная работа | Самостоятельное прочтение, просмотр, конспектирование учебной литературы, прослушивание лекций, магнитофонных записей, заучивание, пересказ, запоминание, Интернет-ресурсы, повторение учебного материала … |
| Познавательно-поисковая  самостоятельная работа | Подготовка сообщений, докладов, выступлений на семинарских и практических занятиях, подбор литературы по дисциплинарным проблемам, написание рефератов, контрольных, курсовых работ … |
| Творческая  самостоятельная работа | Написание рефератов, участие в научно-исследовательской работе, подготовка дипломной работы (проекта). Выполнение специальных творческих заданий… |

В результате освоения учебной дисциплины обучающиеся должны:

**знать:**

* потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
* сущность услуги как специфического 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;

**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 учебной дисциплины обучающийся должен овладеть:

**общими компетенциями:**

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.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.

**профессиональными компетенциями:**

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 клиентов.

**личностными (ЛР) результатами:**

ЛР 14. Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей; ответственный специалист, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды.

ЛР 16. Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию профессиональной и общественной деятельности.

ЛР 17. Готовый к профессиональному самосовершенствованию и труду на благо родного края, в целях развития Вологодской области.

**Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы (ВСР)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование раздела программы | Темы самостоятельной работы | Количество часов |
| Введение | |  |
|  | 1.Подготовить презентацию на тему «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»;  2. Изучить основные положения Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации | 4 |
| Раздел 1. **. Организация сервисной деятельности** | |  |
|  | Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации | 2 |
| Раздел 3 **Раздел 3. Качество услуг** | |  |
|  | Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории | 2 |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | |  |
|  | Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК  Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания | 2 |
|  | **Итого** | **10** |

**Содержание внеаудиторной самостоятельной работы**

Самостоятельная работа 1

Тема: Введение

Время на выполнение задания: 4 час.

Наименование работы: 1.Подготовить презентацию на тему «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»;

2. Изучить основные положения Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации

Цель работы: расширение полученных знаний и умений

Задание.

1 Выполнение задания

**1. Общие требования к презентации:**

Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.

Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; название выпускающей организации; фамилия, имя, отчество автора;

Следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы презентации.

Дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста.

В презентации необходимы импортированные объекты из существующих цифровых образовательных ресурсов.

последними слайдами урока-презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Источники: Электронный ресурс

Форма отчетности: письменное выполнение задания

**Методические рекомендации по изучению правил**

Задание.

Изучить Правила;

выделить основные понятия;

оформить текст письменно;

сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

публичное выступление

Оценка ответа:  
Отметка «5»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в определенной логической последовательности

- ответ самостоятельный  
Отметка «4»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в логической последовательности, но допущены две-три несущественные ошибки  
Отметка «3»:  
- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный  
Отметка «2»:  
- при ответе обнаружено непонимание обучающимся основного содержания учебного материала.  
Отметка «1»:  
- отсутствие ответа.

Самостоятельная работа 2

Тема: Организация сервисной деятельности

Время на выполнение задания: 2 час.

Наименование работы Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации

Цель работы: расширение полученных знаний и умений

Задание.

1 Выполнение задания

**Методические рекомендации по решению производственной ситуации**

1.Каждому учащемуся определяется конкретная роль и место в производственной ситуации.

2. Готовится инструкция, в которой определяется линия выступления каждого, путь решения производственной задачи.

3.В процессе решения производственной задачи моделируются возможные реальные действия в пределах своих функций.

Источники: Электронный ресурс

Форма отчетности: выступление

Критерии оценки:

Оценка ответа:  
Отметка «5»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в определенной логической последовательности

- ответ самостоятельный  
Отметка «4»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в логической последовательности, но допущены две-три несущественные ошибки  
Отметка «3»:  
- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный  
Отметка «2»:  
- при ответе обнаружено непонимание обучающимся основного содержания учебного материала.  
Отметка «1»:  
- отсутствие ответа.

Самостоятельная работа 3

Тема: Качество услуг

Время на выполнение задания: 2 час.

Наименование работы: Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории

Цель работы: расширение полученных знаний и умений

Задание.

1 Знакомство со стандартами обслуживания на основе Правил бытового обслуживания

**Методические рекомендации по изучению правил**

Задание.

Изучить Правила;

выделить основные понятия;

оформить текст письменно;

сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

публичное выступление

Источники: Электронный ресурс

Форма отчетности: выступление

Оценка ответа:  
Отметка «5»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в определенной логической последовательности

- ответ самостоятельный  
Отметка «4»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в логической последовательности, но допущены две-три несущественные ошибки  
Отметка «3»:  
- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный  
Отметка «2»:  
- при ответе обнаружено непонимание обучающимся основного содержания учебного материала.  
Отметка «1»:  
- отсутствие ответа.

Самостоятельная работа 4

Тема: Основные категории эстетики

Время на выполнение задания: 2 час.

Наименование работы:

Составление опросника – оценочного листа качества услуг

Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания

Цель работы: расширение полученных знаний и умений

Задание.

Составление опросника – оценочного листа качества услуг

1.Фамилия, Имя, Отчество:

2. Контактный телефон и адрес E-mail:

3. Довольны ли Вы качеством обслуживания?

*Выберите один или несколько ответов*

5 - очень доволен

4 - доволен

3 - нейтрально

2 - недоволен

1 - очень не доволен

Если Вы недовольны, то почему?

4.Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания и компетентность сотрудника, который Вас обслуживал (ФИО сотрудника):

5.Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания и компетентность сотрудника, который Вас обслуживал

6.Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?

7.Какие нововведения, на Ваш взгляд, помогут салону в быстром и качественном обслуживании клиентов?

Источники: Электронный ресурс

Форма отчетности: опросник

Оценка ответа:  
Отметка «5»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в определенной логической последовательности

- ответ самостоятельный  
Отметка «4»:  
- ответ полный и правильный  
- материал изложен в логической последовательности, но допущены две-три несущественные ошибки  
Отметка «3»:  
- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный  
Отметка «2»:  
- при ответе обнаружено непонимание обучающимся основного содержания учебного материала.  
Отметка «1»:  
- отсутствие ответа.

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Сервисная деятельность/ Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017.
2. Казакевич, Т. А.  Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188

**Интернет-ресурсы:**

1. Казакевич, Т. А.  Сервисная деятельность - Электронный ресурс ISBN 978-5-534-07804-6. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442188> (