бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна» от 31.08.2022 №580

от 22.06.2023 № 514

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.03 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность 43.02.12 Технология эстетических услуг

Вологда

2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 Сервисная деятельность разработана в соответствии с Федеральным государственным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик: Попова Т.А. методист БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению и использованию в образовательном процессе на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол № 1 от 31.08.2022 г., Протокол № 11 от 13.06.2023

**СОДЕРЖАНИЕ**

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

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 Сервисная деятельность**

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы, сформированной за счёт часов обязательной части ФГОС СПО.

Обязательная часть необходима для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда и возможностями продолжения образования.

* 1. **Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования**

Учебная дисциплина ОП.03 Сервисная деятельность входит в общепрофессиональный цикл.

* 1. **Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Целью настоящего курса является формирование знаний о сервисной деятельности, её функциях, которые являются базой для работы будущего профессионала, о месте сервиса в жизнедеятельности человека; о принципах удовлетворения потребностей человека; о способах и формах оказания услуг.

Основные задачи курса заключаются в формировании знаний основ науки, в развитии умений наблюдать, делать выводы по результатам наблюдений, применять полученные знания при работе с клиентами.

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;
* актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
* основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
* алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
* номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
* приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации,
* содержание актуальной нормативно- правовой документации;
* современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
* психологические деятельности психологические личности;
* основы деятельности основы коллектива
* особенности построения устных сообщений социального и культурного контекста;
* правила оформления документов
* сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
* значимость профессиональной деятельности по специальности
* правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
* основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
* пути обеспечения ресурсосбережения
* современные средства и устройства информатизации;
* порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
* правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
* основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная
* лексика);
* лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
* особенности произношения;
* правила чтения текстов профессиональной направленности
* основы предпринимательской деятельности;
* основы финансовой грамотности;
* правила разработки бизнес-планов;
* порядок выстраивания презентации;
* кредитные банковские продукты

**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
* распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
* анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
* составить план действия;
* определить необходимые ресурсы;
* владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;
* оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
* определять задачи для поиска информации;
* определять необходимые источники информации;
* планировать процесс поиска;
* структурировать получаемую информацию;
* выделять наиболее значимое в перечне информации;
* оценивать практическую значимость результатов поиска;
* оформлять результаты поиска
* определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
* применять современную научную профессиональную терминологию;
* определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
* организовывать работу коллектива и команды;
* взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
* грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
* описывать значимость своей специальности
* соблюдать нормы экологической безопасности;
* определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
* применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
* использовать современное программное обеспечение
* понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),
* понимать тексты на базовые профессиональные темы;
* участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
* строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
* кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
* писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
* выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
* оформлять бизнес-план;
* рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
* определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею;
* определять источники финансирования

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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

**профессиональными компетенциями****:**

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.

**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.

**1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

Объем образовательной программы составляет – 42 часов,

в том числе:

* работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 32 часа;
* самостоятельная работа обучающихся – 10 часов.

**1.5. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология развития критического мышления, технология личностно-ориентированного обучения и воспитания, применение деятельностного подхода к организации обучения.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.03 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной деятельности** | **Количество часов** |
| Объем образовательной программы (всего) | 42 |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем (всего), | 32 |
| в том числе: |  |
| лекции | 30 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 10 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03 Сервисная деятельность**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** |  | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем часов** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| Введение | 1-2 | Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. | 2 | ЛР 14, 16 ОК 01- 07,  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Познавательная: конспектирование |
| **Раздел 1. Организация сервисной деятельности** | | | **10** |  |
| Тема 1.1.  Нормативные документы по обслуживанию населения | 3-4 | Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения.  Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты. | 2 | ЛР 14, 17 ОК 01- 07,09-11  ПК 1.1.,ПК 1.3;ПК 2.4, ПК 3.4  Познавательная: проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ, разработка алгоритмов |
| Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг | 5-6 | 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. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов | 2 | ЛР 14, 17 ОК 01- 07,  ПК 1.1 ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Познавательная: рефлексивный анализ, разработка алгоритмов |
| Тема 1.3.  «Контактная зона» сервисных предприятий | 7-8 | «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны» | 2 | ЛР 16, 17 ОК 01- 07,09-11  ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Познавательная: конспектирование |
| Тема 1.4 Эффективные коммуникации в сервисе | 9-12 | Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование. | 4 | ЛР 14, 16 ОК 01- 07,  ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | | | **8** |  |
| Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе | 13-14 | Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. | 2 | ЛР 14, 16 ОК 01- 07,09-11  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация |
| Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации | 15-18 | Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг, её роль. | 4 | ОК 01- 07,  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты | 19-20 | Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг. | 2 | ОК 01- 07,09-11  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация |
| **Раздел 3. Качество услуг** | | | **4** |  |
| Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения | 21-22 | Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты | 2 | ЛР 14, 16  ОК 01- 07,09-11  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация |
| Тема 3.2.  Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | 23-24 | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты услуг как форма контроля. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг | 2 | ЛР 14, 17  ОК 01- 07,  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | | | **6** |  |
| Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения | 25-26 | Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. | 2 | ОК 01- 07,09-11  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация |
| 27 | Прогрессивные формы в индустрии красоты | 1 |
| Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания | 28-30 | 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. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания | 3 | ОК 01- 07,09-11  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
|  | 31-32 | Дифференцированный зачет | **2** |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**   1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.1ч 2. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских1ч 3. Показатели конкурентоспособности ПИК1ч 4. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации -2 ч 5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории1ч 6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК -2 ч 7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания -2 ч | | | 10 |  |
| **Итого аудиторных занятий** | | | **30** |  |
| **В том числе** | | |  |  |
| **Самостоятельная работа** | | | **10** |  |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | | | **2** |  |
| **Всего часов** | | | **42** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1 Требования к минимальному материально- техническому**

**обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оснащение учебного кабинета

**Оборудование учебного кабинета**:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя, оборудованное ПК.

**Технические средства обучения**:

* мультимедийный проектор.

Средства обучения:

- методические указания к практическим занятиям;

- электронные методические пособия.

**Основные источники**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность. — Москва: ИНФРА-М, 2021. (Источник: ЭБС Znanium.com)
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. (Источник: ЭБС Znanium.com)
3. История сервиса: учеб. пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, М.В. Катагощина [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2018. (Источник: ЭБС Znanium.com

**Дополнительные источники**

1. ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.
2. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2017.
3. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018.
4. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2017.

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения текущего контроля успеваемости, осуществляемого в форме устного опроса по контрольным вопросам соответствующих тем, тестирования, проверки и оценки выполнения практических заданий, индивидуальных заданий, выполнения проектов, а также в ходе проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по завершению изучения учебной дисциплины.

Для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разработан фонд оценочных средств (ФОС), который позволяет оценить результаты обучения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания,**  **общие и профессиональные компетенции)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Умения** |  |
| * 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 * распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; * анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; * составить план действия; * определить необходимые ресурсы; * владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; * оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) * определять задачи для поиска информации; * определять необходимые источники информации; * планировать процесс поиска; * структурировать получаемую информацию; * выделять наиболее значимое в перечне информации; * оценивать практическую значимость результатов поиска; * оформлять результаты поиска * определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; * применять современную научную профессиональную терминологию; * определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования * организовывать работу коллектива и команды; * взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности * грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе * описывать значимость своей специальности * соблюдать нормы экологической безопасности; * определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности * применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; * использовать современное программное обеспечение * понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), * понимать тексты на базовые профессиональные темы; * участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; * строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; * кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); * писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы * выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; * оформлять бизнес-план; * рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; * определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею;   определять источники финансирования | * устный опрос * письменный опрос * тестирование   - выполнение практических заданий  - самостоятельная работа |
| **Знания** |  |
| * 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; * актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; * основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; * алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности * номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; * приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, * содержание актуальной нормативно- правовой документации; * современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования * психологические деятельности психологические личности; * основы деятельности основы коллектива * особенности построения устных сообщений социального и культурного контекста; * правила оформления документов * сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; * значимость профессиональной деятельности по специальности * правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; * основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; * пути обеспечения ресурсосбережения * современные средства и устройства информатизации; * порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности * правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; * основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная * лексика); * лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; * особенности произношения; * правила чтения текстов профессиональной направленности * основы предпринимательской деятельности; * основы финансовой грамотности; * правила разработки бизнес-планов; * порядок выстраивания презентации; * кредитные банковские продукты | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * выполнение практических заданий   - самостоятельная работа |
| **Общие компетенции** |  |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * выполнение практических заданий   - самостоятельная работа |
| 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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| 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 языках. |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |
| **Профессиональные компетенции** |  |
| ПК 1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с требованиями санитарных правил и норм. | * устный опрос * письменный опрос * тестирование   - выполнение практических заданий  - самостоятельная работа |
| 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. |

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП.03 Сервисная деятельность проводится в форме дифференцированного зачета.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой, представленной в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процент результативности**  **(правильных ответов)** | **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** | |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 80 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 70 ÷ 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |