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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

специальность

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Вологда

2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность разработана в соответствии с федеральным государственным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

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

Разработчик:

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

Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе   
предметной цикловой комиссией БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», протокол № 1 от 30.08.2021 г., протокол №1 от 31.08.2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины | 4 |
| 1. Структура и содержание учебной дисциплины | 6 |
| 1. Условия реализации программы учебной дисциплины | 12 |
| 1. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины | 14 |

**1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

* 1. **Область применения программы**

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.01 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;
* *отраслевую структуру сервисной деятельности*
* 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;
* содержание актуальной нормативно-правовой документации;
* современная научная и профессиональная терминология;
* возможные траектории профессионального развития   
  и самообразования
* особенности социального и культурного контекста;
* правила оформления документов и построения устных сообщений.
* правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
* основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
* пути обеспечения ресурсосбережения;
* *пути повышения качества услуг и обслуживания населения*
* основы предпринимательской деятельности;
* основы финансовой грамотности;
* правила разработки бизнес-планов;
* порядок выстраивания презентации.

**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
* определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
* применять современную научную профессиональную терминологию;
* определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
* грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
* соблюдать нормы экологической безопасности;
* *выбирать сегмент парикмахерских услуг;*
* определять направления ресурсосбережения   
  в рамках профессиональной деятельности по специальности
* выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
* презентовать идеи открытия собственного дела   
  в профессиональной деятельности;
* оформлять бизнес-план;
* 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 языке.

ОК.11. Использовать знания по финансовой грамотности, 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.

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

Объем образовательной программы составляет – 42 час,

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.01 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.01 Сервисная деятельность**

| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и**  **формы организации деятельности обучающихся** | | **Объем часов** | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы; реализация воспитательного потенциала занятия  (виды и формы деятельности) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Введение | **Содержание** | | **6** |  |
| 1-2 | Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7; 10  Познавательная: конспектирование, |
| **Самостоятельная работа** | | **4** |  |
| 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** | | |  |  |
| Тема 1.1.  Нормативные документы по обслуживанию населения | **Содержание** | | **2** |  |
| 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, 16; ОК 1-7; 11  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг | **Содержание** | | **2** |  |
| 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, 16; ОК 1-7; 9-11  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 1.3.  «Контактная зона» сервисных предприятий | **Содержание** | | **2** |  |
| 7-8 | «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны» | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7;  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ, разработка алгоритмов |
| Тема 1.4 Эффективные коммуникации в сервисе | **Содержание** | | **6** |  |
| 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 | ЛР17;  ОК1-7; ПК 2.1.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация |
| **Самостоятельная работа** | | **2** |  |
| Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации | | 2 |  |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | | |  |  |
| Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе | **Содержание** | | **2** |  |
| 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 1-7; 9-11 ПК 3.4.  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации | **Содержание** | | **4** |  |
| 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 парикмахерских, её роль. | 4 | ЛР 14, 16; ОК 1-7;  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ |
| Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты | **Содержание** | | **2** |  |
| 19-20 | Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских. | 2 | ЛР 14, 16; ОК 1-7; 9-11  Познавательная: конспектирование, проблемно-ориентированный диалог, рефлексивный анализ, разработка алгоритмов |
| **Раздел 3. Качество услуг** | | |  |  |
| Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения | **Содержание** | | **4** |  |
| 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 17;  ОК1-7; ПК 1.4.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация результатов деятельности |
| **Самостоятельная работа** | | **2** |  |
| Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории | | 2 |  |
| Тема 3.2.  Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | **Содержание** | | **2** |  |
| 23-24 | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг | 2 | ЛР 17; ПК 3.4.  ОК1-7;ПК 2.1. ПК 3.4.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация результатов деятельности |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | | |  |  |
| Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения | **Содержание** | | **3** |  |
| 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 | ЛР 17;  ОК1-7; ПК 1.4.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация результатов деятельности |
| 27 | Прогрессивные формы в индустрии красоты | 1 |
| Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания | **Содержание** | | **9** |  |
| 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 | ЛР 17;  ОК1-7; ПК 1.4.  Проектная: решение учебных проектных задач, презентация результатов деятельности |
| **Самостоятельная работа** | | **2** |  |
| 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 |  |
|  | 31-32 | Дифференцированный зачет | 2 |  |
| **Итого аудиторных занятий** | | | **30** |  |
| **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 ОП.01 Сервисная деятельность осуществляется в учебном кабинете, имеющем оборудование:

* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* компьютер;

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. Резник Г. А. Сервисная деятельность. — Москва: ИНФРА-М, 2021.
2. Романович Ж. А. Сервисная деятельность. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019.
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. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2017.
  2. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017.
  3. Кузнецова В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров)/ В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2018.
  4. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/476888 (дата обращения: 01.11.2021).
  5. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 года № 1514.
  6. ГОСТ Р 51142-2019. Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 марта 2019 г. N 105-с

**Интернет -ресурсы**

* + 1. Закон РФ «О защите прав потребителей»
    2. Правила бытового обслуживания населения.

**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 * определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; * применять современную научную профессиональную терминологию; * определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования * грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе * соблюдать нормы экологической безопасности; * *выбирать сегмент парикмахерских услуг;* * определять направления ресурсосбережения  в рамках профессиональной деятельности по специальности * выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; * презентовать идеи открытия собственного дела  в профессиональной деятельности; * оформлять бизнес-план; * презентовать бизнес-идею; * определять источники финансирования | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * самостоятельная работа * выполнение практических заданий |
| **Знания** |  |
| * потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; * *отраслевую структуру сервисной деятельности* * 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; * содержание актуальной нормативно-правовой документации; * современная научная и профессиональная терминология; * возможные траектории профессионального развития  и самообразования * особенности социального и культурного контекста; * правила оформления документов и построения устных сообщений. * правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; * основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; * пути обеспечения ресурсосбережения; * *пути повышения качества услуг и обслуживания населения* * основы предпринимательской деятельности; * основы финансовой грамотности; * правила разработки бизнес-планов; * порядок выстраивания презентации | * устный опрос * письменный опрос * тестирование * самостоятельная работа * выполнение практических заданий |
| **Общие компетенции** |  |
| 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 языке.  ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | * устный или письменный опрос   - самостоятельная работа   * оценка выполнения заданий на практическом занятии |
| **Профессиональные компетенции** |  |
| 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. | * устный или письменный опрос * самостоятельная работа * оценка выполнения заданий на практическом занятии |

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине 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 |