

Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Ряжский колледж имени Героя Советского
Союза А.М.Серебрякова»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность 43.02.15 Технология парикмахерского искусства

Ряжск, 2021 г.

Программа учебной дисциплины ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Организация-разработчик:

ОГБПОУ «Ряжский колледж им. Героя Советского Союза А.М. Серебрякова»

Разработчик:

Наумова Валентина Александровна , преподаватель

Рассмотрена и рекомендована цикловой комиссией специальных дисциплин отделения Сервис	Протокол заседания цикловой комиссии №_10 от «_23.06_» 2021г. Председатель ЦК _____ (Наумова В.А.)
Рассмотрена и рекомендована цикловой комиссией специальных дисциплин отделения Сервис	Протокол заседания цикловой комиссии №_____ от «_____» 20__ г. Председатель ЦК _____ (И.О.Ф председателя)
Рассмотрена и рекомендована цикловой комиссией специальных дисциплин отделения Сервис	Протокол заседания цикловой комиссии №_____ от «_____» 20__ г. Председатель ЦК _____ (И.О.Ф председателя)
Рассмотрена и рекомендована цикловой комиссией специальных дисциплин отделения Сервис	Протокол заседания цикловой комиссии №_____ от «_____» 20__ г. Председатель ЦК _____ (И.О.Ф председателя)
Рассмотрена и рекомендована цикловой комиссией специальных дисциплин отделения Сервис	Протокол заседания цикловой комиссии №_____ от «_____» 20__ г. Председатель ЦК _____ (И.О.Ф председателя)

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.4	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; 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.
ПК 2.1.	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные	потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг;

	<p>ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>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.</p>
ПК 3.4.	<p>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;</p>	<p>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.</p>
ОК 01	<p>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</p>	<p>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</p>

	результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02	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	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения

		ресурсосбережения
ОК 09	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	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 интересные профессиональные темы	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
ОК 11	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	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы(всего)	<i>104</i>
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные часы),	<i>80</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>46</i>
Самостоятельная работа (всего),	<i>12</i>
в том числе:	
доклад (сообщение)	<i>4</i>
Промежуточная аттестация в форме <i>экзамена</i> (конс. + зкз)	<i>12</i>

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей			
Введение. Тема 1.1. Сущность сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	
	Сервис как общественное и экономическое явление. Понятие и сущность сервисной деятельности.	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 1	4	
Эссе «История возникновения сервиса»			
	Составление теста «Мой стиль общения»		
Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	
	Потребности человека. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 2	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Семинар «Сущность и роль сервисной деятельности в развитии общества и экономики»			

Тема 1.3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека	Содержание учебного материала	2	
	Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей клиентов	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 3 Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека»	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 1.4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	
	Понятие услуги, её основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Жизненный цикл услуг.	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 4 Семинар «Услуга как продукт сервисной деятельности»	4	ОК 01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Раздел 2. Основы организации сервисной деятельности			
Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителя.	Содержание учебного материала	2	
	Правила обслуживания клиентов. Элементы процесса обслуживания: приём, оформление, исполнение, выдача заказа. Специфика оказания услуг личного характера. Основные и вспомогательные производственные процессы.	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 2.2. Основы организации рабочего предприятий по различным отраслевым	Содержание учебного материала	2	

группам услуг.	Понятие эргономики. Основные требования к организации рабочего места в парикмахерской	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие №5 Составление схемы зала салона-парикмахерской. Построение процесса обслуживания на примере различных видов услуг	6	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей услуг.	Содержание учебного материала	2	
	Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг . «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности.	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 6 Деловая игра «Оформление, прием и выдача заказа».	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 2.4. Основные правила обслуживания населения.	Содержание учебного материала	2	
	Формы договора об оказании услуги. Права и обязанности сервисной организации как исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги.	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 6 Составление договора об оказании услуг Составление претензии на некачественно выполненные услуги	4	ОК 01-11, ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 2.5. Эффективность	Содержание учебного материала	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
			ОК09, ПК1.1,

сервисной деятельности.	Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворённости потребителя услугой.	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие №6 Решение задач. Разработка опросного листа для оценки удовлетворённости потребителя услуги.	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Раздел 3. Этика и психология сервисной деятельности.			
Тема 3.1. Профессиональное поведение и этикет.	Содержание учебного материала	4	
	Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального поведения этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Контактная зона.	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие №7 Разработка сценария ведения телефонных переговоров	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 3.2. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителями.	Содержание учебного материала	4	
	Понятие морально-психологического климата в коллективе. Межличностные взаимоотношения. Групповые нормы поведения. Соотношение общего и личного. Этические принципы взаимодействия «руководитель - подчиненный». Принципы этики взаимодействия с потребителями. Этика в профессиональной деятельности.	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 8 Деловая игра «Организация презентаций новой услуги » с использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров.	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 3.3 Психологические	Содержание учебного материала	4	

особенности делового общения в сфере обслуживания.	Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуг. Основные психологические принципы взаимоотношений с клиентом. Средства делового общения. Правила обслуживания населения.	4	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Практическое занятие № 9 Решение конфликтных ситуаций	6	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
Тема 3.4. Сервис и прогрессивные формы обслуживания	Содержание учебного материала	2	
	Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности.	2	ОК01-11 ПК 1.4; 2.1,3.4
	Всего	82	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины осуществляется в учебном кабинете экономических дисциплин

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Рубцова Н.В., Даниленко Н.Н. Сервисная деятельность: учеб. для студ. учреждений сред. проф. обр. – М.:Изд. центр «Академия», 2018. – 192 с.

Дополнительные источники:

1. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Умения:		
<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; – использовать различные средства делового общения; – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; – выполнять требования этики в профессиональной деятельности. 	<p>Обслуживает клиентов в соответствии с правилами Обоснованно использует средства делового общения Демонстрирует умения по управлению конфликтами</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий,</p>
Знания:		
<ul style="list-style-type: none"> – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; – потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; – виды сервисной деятельности; – сущность услуги как специфического продукта; – понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; – организацию обслуживания потребителей услуг; – правила обслуживания населения; 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; – культуру обслуживания потребителей; – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания 	<p>Знает человеческие потребности Владеет профессиональной терминологией</p>	<p>Фронтальный устный опрос, текущий контроль, индивидуальные задания,</p>

