

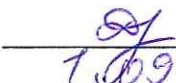
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГПОУ «ЮРГИНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Цикловая методическая комиссия СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

 Д.Б. Рогова

2017 г.

ПРОГРАММА

| | |
|---------------|---|
| Дисциплина | СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ |
| Специальность | 43.02.13 Технология парикмахерского искусства |

2017 г.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, утвержденным приказом №1558 Министерства образования и науки РФ 9.12.2016 г.

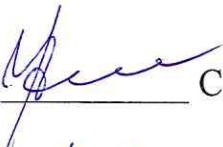
СОСТАВИТЕЛИ:

Преподаватель экономических дисциплин ГПОУ ЮТК,

к.филос.н., доцент

Преподаватель экономических дисциплин ГПОУ ЮТК

Преподаватель экономических дисциплин ГПОУ ЮТК


С.В. Кучерявенко


И.В. Сахарова


М.А. Ковалёва

РАССМОТРЕНО

На заседании ЦМК СЭД

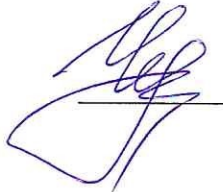
Протокол № 1 от 01.09 2017 г.

Председатель ЦМК СЭД


О.И. Будникова


Заведующий отделением ДиТ

01.09 2017 г.


Ж.С. Чернова

Заведующий лабораторией стандартизации

01.09 2017 г.


Е.Н. Соловьёва

Заместитель директора по НМР

01.09 2017 г.


И.Н. Ташьян

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|---|------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 14 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства и может быть взята за основу при изучении дисциплины Сервисная деятельность.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина Сервисная деятельность принадлежит к разделу **ОП.01** Общепрофессиональный учебный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|----------------------------|--|---|
| ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 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; 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. |

Общие и профессиональные компетенции – требования к результатам освоения дисциплины:

Парикмахер-модельер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

- ОК 2. 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 общечеловеческих ценностей.
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объём образовательной программы **36** часов,
в том числе суммарная учебная нагрузка обучающегося во взаимодействии с преподавателем **34** часа, самостоятельная работа – **2** часа, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Объем образовательной программы | 36 |
| Самостоятельная работа | 2 |
| Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем | 34 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 20 |
| лабораторные работы | - |
| практические занятия | 14 |
| курсовая работа (проект) | - |
| контрольная работа | - |
| Форма промежуточной аттестации: диф. зачет | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|-------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Введение | Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Основные понятия сервисной деятельности: «услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг». Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности. | 2 | ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Раздел 1. Организация сервисной деятельности | | 16 | |
| Тема 1.1. | Содержание учебного материала | | |
| Нормативные документы по обслуживанию населения | 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. | 2 | ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Организация обслуживания потребителей услуг | Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты. Тематика практических занятий Практическая работа № 1. Определение структуры салона. | 2 | ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Тема 1.2. | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01- 10, |

| | | | |
|--|---|----------|--|
| <p>Услуга как продукт сервисной деятельности</p> | <p>Понятие услуга, как социальный продукт. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Классификации услуг. Виды услуг. Категории услуг, особенности их предоставления. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.</p> | | <p>ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4</p> |
| <p>Виды предприятий сферы сервиса.</p> | <p>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</p> | <p>2</p> | <p>ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4</p> |
| <p>Тема 1.3. «Контактная зона» сервисных предприятий</p> | <p>Содержание учебного материала «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Понятие «контактная зона». Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Сервис как форма объект – субъектного взаимодействия. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»</p> | <p>2</p> | <p>ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4</p> |
| <p>Тема 1.4. Эффективные коммуникации в сервисе</p> | <p>Тематика практических занятий Практическая работа № 2 Организация контактной зоны при обслуживании клиента Правила и организация обслуживания населения. Общение как взаимовлияние отношений в сервисной деятельности. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности.</p> | <p>4</p> | <p>ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4</p> |

| | | | |
|--|---|----|--------------------------------------|
| | Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности. | | |
| Раздел 2. Качество услуг | | | |
| Тема 2.1. | | | |
| Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| | 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 | | |
| | Качество услуги – оценка потребителя. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). | 2 | ОК 01- 10, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| Тема 2.2. | | | |
| Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. | 2 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| | Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг | | |
| Раздел 3. Понятие сервисных технологий | | | |
| Тема 3.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы | | | |
| Понятие и содержание сервисных технологий. | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| | Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. | | |
| | | 10 | |

| | | | |
|---|--|----|--------------------------------------|
| <p>обслуживания населения Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания</p> | <p>Прогрессивные формы в индустрии красоты 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</p> | | |
| <p>обслуживания</p> | <p>Тематика практических занятий Практическая работа № 3 Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм</p> | 4 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских | <p>Тематика практических занятий Практическая работа № 4 Продвижение новых технологических услуг</p> | 4 | ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 |
| <p>Всего</p> | | 2 | |
| | | 36 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, технические средства обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса [Текст]: учебное пособие / под ред. В.Д. Грибова, А.Л. Леонова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2013. – 280 с.
3. Крутик, А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст] : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Б. Крутик, М.В. Решетова. – Москва: ИЦ «Академия», 2011. – 160 с.
4. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст]: Учебник / под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича, С.Л. Калачева. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 256 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Голубева Т. М. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Т.М. Голубева. - М.: Форум, 2010. - 272 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). – URL: <http://znanium.com>
2. Памбухчиянц, О. В. Основы коммерческой деятельности [Электронный ресурс] : Учебник / О. В. Памбухчиянц. - М.: Дашков и К, 2014. - 284 с. – URL: <http://znanium.com>
4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 284 с. – URL: <http://znanium.com>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : уч.пособ [Текст] / О. Т. Лойко. – Москва : Академия, 2010. - 304 с.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] : учебник для вузов / Ж.А. Романович, С.Л.Калачев. - М. : "Дашков и К", 2007.- 268 с.
3. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов [Текст] / В. К. Карнаухова.- М.: МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2006.- 256 с.
4. Ерохина, Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика) [Текст] : учеб.пособие / Л. И. Ерохина, Е.В. Башмачникова. - М. : Флинта : МПСИ, 2005.- 248 с.
5. Кузнецов, М. И. Суперприбыльный салон красоты. Как преуспеть в этом бизнесе [Текст] / М. Кузнецов. - М.: Вершина, 2006. - 464 с.
6. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Третьякова. – М.: ИЦ «Академия», 2008. – 304 с.

7. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие для вузов / [С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова] : В.К Романович, ред. – 3-е изд., стер. - СПб. : Питер, 2006. – 156 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|---|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. | <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, соответствие результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, точность применения профессиональной терминологии</p> | <p>Текущий контроль: письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (рефератов)</p> <p>Промежуточный контроль: в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/устных ответов</p> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и 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 | <p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, соответствие требованиям. Оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий.</p> | <p>Текущий контроль: Оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защита отчетов по практическим занятиям.</p> <p>Оценка заданий для самостоятельной работы</p> |