

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
на заседании Педагогического Совета
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 9 от 25.06 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ
«Колледж «Красносельский»

Г.И. Софина

2020 г.

Приказ № 68 от 25.06 2020 г.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01 CD507400BVB02FAC49F694BA10A42772
Владелец: Софина Галина Ивановна
Действителен: с 25.09.2023 до 25.12.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПД.01 Сервисная деятельность

**основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по специальности**

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

СОГЛАСОВАНО

Эксперт(ы) от работодателя:



Санкт-Петербург

2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Общепрофессиональные дисциплины, профессиональный учебный цикл

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов
- определять критерии качества оказываемых услуг
- анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности
- выполнять требования этики и профессиональной деятельности
- составлять резюме, анкету

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения.

Перечень общих компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	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 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Перечень профессиональных компетенций элементы которых формируются в рамках дисциплины

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 3.4.	Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.
ПК1.4	Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.

Конкретизированные требования к умениям и знаниям по дисциплине:

Перечень осваиваемых компетенций (ПК и ОК)	Умения	Знания
ОК 1-11 ПК 1.4; 3.4	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; составлять резюме, анкету;	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; сущность услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; 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;

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы 34 часа,
Работа во взаимодействии с преподавателем 34 часа

в том числе:

- теоретические занятия – 24 часа;
- практические занятия – 10 часов.

1.5. Количество часов из вариативной части на освоение рабочей программы дисциплины: отсутствуют.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	34
Работа во взаимодействии с преподавателем	34
в том числе:	
- теоретические занятия	24
- лабораторные занятия	
- практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</i>	<i>Уровень освоения</i>	<i>Объем часов</i>	<i>Коды компетенций,</i>
Тема 1. Сущность сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	2	<i>ОК 1-11, ПК 3.4.</i>
	Основные понятия и сущность сервисной деятельности Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	2	
Тема 2. Сервис как деятельность и потребность человека	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	3	<i>ОК 1-11, ПК 3.4.</i>
	Изучить основные понятия и сущность сервисной деятельности., рассмотреть сервисную деятельность как форму удовлетворения потребностей человека. Проанализировать особенности предприятий сферы сервиса. Рассмотреть, этапы функционирования современного общества и условия создания оптимальной инфраструктуры обслуживания.	2	3	
Тема 3 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	2	<i>ОК 1-11, ПК 3.4.</i>
	Специфика рынка услуг, виды СД. Прогрессивные формы обслуживания. Изучение классификации СД и ее критерии.	1	2	
Тема 4 Основы культурного профессионального общения	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Уровень освоения</i>	10	<i>ОК 1-11, ПК 3.4.</i>
	Проблемы регулирования сферы услуг на федеральном уровне.	2	1	
	Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сфере услуг.	2	1	
	Качество услуги в сервисной деятельности.	2	2	
	Стандартизация в управлении качеством услуг.	2	2	
	Сертификация в управлении качеством услуг.	1	2	

	Лицензирование услуг.	2	2	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		4	
	Практическая работа 1. Структура региональной сферы сервиса и классификация сервисной деятельности. Общероссийские классификаторы услуг населению.		1	
	Практическая работа № 2. Определение потребительской среды в сфере сервиса. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.		1	
	Практическая работа № 3 Процесс планирования и организации сервисной деятельности и система сервисных операций. Система предоставления услуг.		1	
	Практическая работа № 4. Общероссийские стандарты качества. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.		1	
	Самостоятельная работа обучающихся		-	
<u>Тема 5</u> Понятие контактной зоны	Содержание учебного материала Изучение аспектов обслуживания потребителей в контактной зоне. Требования этики в профессиональной деятельности, нормы и правила профессионального поведения и этикета. Конфликты, типы конфликтов. способы разрешения конфликтов. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Сфера бытового обслуживания населения.	Уровень освоения 2	6	ОК 1-11, ПК 3.4.
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		6	
	Практическая работа № 5 Тема: Информационные технологии в сфере сервиса. Области применения новых технологий в сервисной деятельности		1	

	Практическая работа № 6 Тема: Разработка проекта эффективного функционирования сервисной организации.	2	
	Практическая работа 7. Модель расхождения качества услуг.	1	
	Практическая работа 8. Характеристика инноваций в сфере услуг	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	-	
	<i>Дифференцированный зачет</i>	1	
	Всего	34	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие оборудованного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные издания):

1. Панина Н.И. Парикмахер-универсал: учеб. пособие, Панина Н.И., Москва, ООО ОИЦ «Академия», 2017
2. Основы парикмахерского дела: учебное пособие, Панина Н.И. Москва, ООО ОИЦ «Академия», 2017

3.3. Организация образовательного процесса

Дисциплины и модули, изучение которых должно предшествовать освоению данной дисциплины: Психология общения ОГСЭ. 03, ИКТ ЕН. 01,

Обучение ведется по пятидневной учебной неделе. Академический час 45 минут.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

3.5. Условия реализации рабочей программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе данной программы, которая не требует адаптации, обучение происходит в общей группе, для лиц с соматическими нарушениями здоровья.

Для адаптации данной рабочей программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья предполагается:

- выбор методов обучения, обусловленный в каждом отдельном случае целям обучения, содержанием обучения, исходным уровнем знаний, умений, навыков, особенностями восприятия информации обучающимся;
- обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья дополнительными печатными и электронными образовательными ресурсами;
- разработка, при необходимости, индивидуальных заданий и проведение дополнительных консультаций по их выполнению;
- проведение текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся с учетом особенностей их здоровья.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>	Характеристики демонстрируемых знаний	
<ul style="list-style-type: none">• Важность изучения пожеланий клиента, проведения	У обучающихся сформировано понимание важности проведения	Практические работы с 1 по 8. Отработка бизнес кейсов.

<p>предварительного опроса, уточнения непонятных моментов;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможные способы и источники получения информации, на основе которой будет построено выявление потребностей клиента • Подходящие формы и стили коммуникации с клиентами различных культур, возрастов, ожиданий и предпочтений; 	<p>опросов, уточнения моментов.</p> <p>У обучающихся есть понимание о способах и источниках получения информации. Отработан навык выявления потребности.</p> <p>При коммуникациях с клиентами у обучающихся сформирован навык подхода к покупателям услуг с учетом различных возрастов, конфессий, культур, ожиданий и предпочтений.</p>	<p>Опросы по темам. Итоговая тестовая работа.</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Проводить предварительный опрос клиента и добиваться получения информативных ответов на все важные вопросы • Поддерживать позитивный контакт с клиентом в течение всей процедуры; • Получать обратную связь от клиента до окончания процедуры; • Базовые принципы успешной работы с клиентской базой; • Схемы проведения акций; 	<p>Сформированы навыки проведения опросов и последующий анализ.</p> <p>Отработаны стандарты взаимодействия на примере бизнес кейсов.</p> <p>Отработаны стандарты взаимодействия на примере бизнес кейсов.</p> <p>Сформирован навык формирования клиентской базы, консолидация и анализ полученной информации.</p> <p>Сформированы навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разработки примеров рекламного сообщения. • Проведение акции. (Подготовка, Составление плана, проведение акции, изучение результатов) • Разработка макетов 8 акций. • Оценка акции в денежном выражении. • Подготовка макета купона для проведения акции. 	<p>Практические работы с 1 по 8. Отработка бизнес кейсов.</p> <p>Опросы по темам. Итоговая тестовая работа.</p>