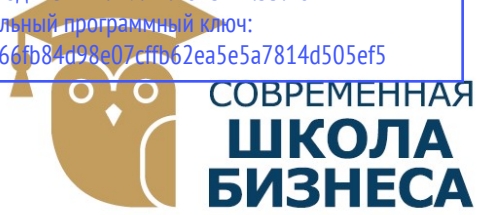


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Позоян Оксана Гарниковна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 19.11.2023 21:35:46
Уникальный программный ключ:
f420766fb84d98e07cffb62ea5e5a7814d505ef5



**БУДЕННОВСКИЙ ФИЛИАЛ КОЛЛЕДЖ
«СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**356800, г. Буденновск, 8 мкр-он,
д.17А,
1 мкр-он д.17
+7(86559) 2-36-91
+7(86559) 2-37-96
bf.college@mail.ru/www.bf.ecmsb.ru**

УТВЕРЖДАЮ
Директор БФ ЧПОУ Колледж
«Современная школа бизнеса»
О.Г. Позоян
«23» _____ мая _____ 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

*Общепрофессионального цикла
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства*

Год набора 2023

Буденновск, 2023

Рабочая программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1558.

Рабочая программа предназначена для преподавания общепрофессиональной дисциплины обучающимся очной формы обучения по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**.

Организация-разработчик: Буденновский филиал Частного профессионального образовательного учреждение Колледж «Современная школа бизнеса».

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии специальных дисциплин, протокол № 10 от 23.05.2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

I. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность относится к общепрофессиональному циклу.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.
- выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды.
- разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.

знать:

- способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- планирование и реализацию собственного профессионального и личностного развития.
- работу в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

- проявление гражданско-патриотической позиции, демонстрацию осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применение стандартов антикоррупционного поведения.
- принципы содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективного действия в чрезвычайных ситуациях.
- использование информационных технологий в профессиональной деятельности.
- умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- использование знаний по финансовой грамотности, планирование предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению и овладению следующими 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 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 языках.

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

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 64 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 56 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 8 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
лекционные занятия	38
практические занятия	-
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
Форма итоговой аттестации – экзамен	18

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение		10	
Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Виды сервиса	Содержание учебного материала: Содержание дисциплины и её задачи. Основные понятия и определения: услуга, сервис. Отраслевая структура сферы услуг. Роль сферы сервиса в условиях современной экономики.	4	1
Тема 1.2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала: Возникновение потребности в услугах на протяжении истории развития человечества. История сервиса в России	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Написание реферата на тему «Особенности развития сервисной деятельности» Изучение лекционного материала по теме.	2	2
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		14	
Тема 2.1. Формирование рынка услуг и его особенности	Содержание учебного материала: Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и ее роль. Имидж предприятия и его влияние на конкуренцию.	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Заполнение таблицы по теме: «Конкуренция в сфере бизнеса»	2	2
Тема 2.2. Типы организационной структуры предприятий сервиса	Содержание учебного материала: Порядок распределения функций и видов деятельности между сотрудниками. Линейный тип организационной структуры. Функциональный тип организационной структуры. Линейно – функциональный тип организационной структуры.	6	3 2
Раздел 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности		14	

Тема 3.1. Нормы и правила обслуживания клиентов. Требования профессиональной этики.	Содержание учебного материала: Нормативные документы и их применение. Закон «О защите прав потребителей». Культура сервиса и ее составляющие.	6	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение статей Закона «О защите прав потребителей».	2	2
Тема 3.2. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания	Содержание учебного материала: Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Основные этапы совершения заказа. Темперамент и его роль в процессе оказания услуг. Подбор персонала и его значение в имидже предприятия.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся: Подбор и классификация материалов по происхождению конфликтов в парикмахерских (семинар)	2	2
Раздел 4. Сущность услуги как специфического продукта		8	
Тема 4.1. Изучение потребностей человека и принципы их удовлетворения	Содержание учебного материала. Основные особенности рынка услуг. Роль изучения потребностей человека в формировании услуг. Территориальная сегментация рынка услуг.	4	2
Тема 4.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услуги.	4	1
	Экзамен	18	
	Всего	64	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.– продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

2.3 Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрены

2.4 Примерная тематика рефератов, докладов

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2. Потребности человека как основа формирования сервисной деятельности
3. Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса
4. Формирование рынка услуг и его особенности
5. Предприятия, оказывающие услуги населению
6. Организация обслуживания потребителей услуг
7. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности
8. Контактная зона сервисных предприятий
9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса
10. Услуга как специфический продукт
11. Методы маркетингового исследования
12. Конкуренция на рынке услуг в сфере сервиса. Специфика ценообразования
13. Реклама в системе маркетинга. Техника продаж услуг и товаров в салонах красоты и парикмахерских
14. Качество парикмахерских услуг
15. Показатели качества и уровня обслуживания населения. Пути повышения качества и уровня услуг
16. Понятие сервисных технологий
17. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания населения
18. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова.
19. Понятие «сервисная деятельность».
20. Понятие «культура сервиса».
21. Понятие «услуга».
22. Основные группы услуг и их характеристики.
23. Компоненты качества услуги.
24. Принципы современного сервиса.
25. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
26. Периодизация истории сервисной деятельности в России.
27. Сфера сервиса в России во второй половине 19-начале 20 века.
28. Особенности сферы сервиса в Советской России.

29. Позитивные и негативные тенденции в развитии сферы сервиса в 90-е гг. 20 века и в начале 3-го тысячелетия.
30. Виды сервисной деятельности.
31. Учреждения и организации сферы сервиса в России.
32. Производственные объединения в сфере сервисной деятельности.
33. Конкуренция в деятельности предприятия сферы сервиса.
34. Значение репутации предприятия сферы сервиса.
35. Понятие «индустрия сервиса».
36. Понятие «инфраструктура сервиса».
37. Разновидности услуг и их характеристика.

2.5. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Формирование рынка услуг.
2. Классификация услуг и их характеристика.
3. Основные понятия сферы услуг.
4. Основные характеристики услуг.
5. Факторы, влияющие на формирование услуги.
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
7. Услуги в средневековом обществе.
8. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
9. Сервис и его особенности.
10. Потребности и услуги.
11. Понятие о «контактной зоне».
12. Нормативное общение в сервисной деятельности.
13. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
14. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
15. Теория организации обслуживания.
16. Предприятия, оказывающие услуги населению.
17. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
18. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
19. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
20. Категории потребителей и особенности обслуживания.
21. Сервис и сервисные технологии.
22. Формирование рынка услуг.
23. Классификация услуг и их характеристика.
24. Основные понятия сферы услуг.
25. Основные характеристики услуг.

26. Факторы, влияющие на формирование услуги.
27. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
28. Услуги в средневековом обществе.
29. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
30. Сервис и его особенности.
31. Потребности и услуги.
32. Понятие о «контактной зоне».
33. Нормативное общение в сервисной деятельности.
34. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
35. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
36. Теория организации обслуживания.
37. Предприятия, оказывающие услуги населению.
38. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
39. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
40. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
41. Сервис и сервисные технологии.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-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;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1.Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с. — Для СПО. — ISBN 978-5-406-06876-2. — URL: <https://book.ru/book/930748>.

2.Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. — 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>

3.Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] / Т. Г. Неретина. — 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.-Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/406364>.

Дополнительная литература (в том числе периодические издания):

1.Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. — М.: Дашков и К, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-394-01503-8 — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415409>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе опроса, проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	Результаты выполнения разработки схем (таблиц) Результаты выполнения тестирования
Определять критерии качества оказываемых услуг;	Результаты выполнения практических занятий
Использовать различные средства делового общения	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Результаты выполнения индивидуальных заданий
Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	Результаты выполнения практических занятий
Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Результаты выполнения практических занятий по решению задач
Выполнять требования этики в профессиональной деятельности.	Результаты выполнения практических занятий по решению задач
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Результаты выполнения тестирования
Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Сущность услуги как специфического продукта;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	Результаты выполнения практических занятий
Правила обслуживания населения;	Результаты выполнения практических занятий

Организацию обслуживания потребителей услуг;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Индивидуальные задания
Способы и формы оказания услуг;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Нормы и правила профессионального поведения и этикета;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	Результаты выполнения практических занятий
Критерии и составляющие качества услуг	Результаты выполнения практических занятий
Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Индивидуальные задания