МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«Новороссийский колледж строительства и экономики»**

**Краснодарского края**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины «Сервисная деятельность»**

для специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство»

(базовый уровень)

2020 год

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **6** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОХРАНА ТРУДА»** | **12** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **14** |

**5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ТЕМАМ И РАЗДЕЛАМ 15**

**1.****ПАСПОРТ рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Сервисная деятельность»**

**1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство», базовая подготовка.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использованав дополнительном профессиональном образовании (курсы повышения квалификации и переподготовки), а также для всех форм получения образования: очной, очно-заочной (вечерней) и экстерната, для всех типов и видов образовательных учреждений, реализующих ППССЗ СПО по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство».

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** Сервисная деятельность изучается как учебный предмет в профессиональном цикле, общепрофессиональных дисциплин, ОП.01.

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.**

Студент после изучения дисциплины должен обладать следующими общими (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.

ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.

ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.

ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.

ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- 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.** **Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки студента - **70** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **46** часа;

самостоятельной работы обучающегося - **24** часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем***  ***часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | ***70*** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | ***46*** |
| в том числе: |  |
| - практические работы | 12 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего):** | ***24*** |
| в том числе: |  |
| рефераты по темам | 24 |
| *Итоговая аттестация в форме* ***дифференцированного******зачета*** | |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины** **Сервисная деятельность**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1**  **Возникновение сервисной деятельности** | | **9** |  |
| **Тема 1.1**  Возникновение сервисной деятельности. | **Возникновение сервисной деятельности.**  Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Основные этапы становления сервисной деятельности. | 2 | *1* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему «Развитие частных предприятий в сфере сервиса». | 3 | *3* |
| **Тема 1.2**  Возникновение и развитие сервисной деятельности в России. | **Возникновение и развитие сервисной деятельности в России .**  Основные этап развития и становления сервисной деятельности в России. | 2 | *1* |
| **Практическая работа № 1.**  **Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.** | 2 | *2* |
| **Раздел 2**  **Организация сервисной деятельности.** | | **30** |  |
| **Тема 2.1**  Понятие и отраслевая структура сферы сервиса. | **Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.**  Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг: личные, социально-культурные, финансовые, интеллектуальные и т.д., их характеристика. Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности.  Основные подходы к осуществлению сервиса: негативный, исследовательский, сервис – обязанность производителя, сервис – обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др. отраслевая структура сфера сервиса. Рынок услуг. | 2 | *1* |
| **Практическая работа № 2.** **Основные подходы к осуществлению сервиса.**  Использование различных средств делового общения | 2 | *2* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему « Сервис – обязанность производителя», «Сервис – обязанность поставщика». | 3 | *3* |
| **Тема 2.2**  Формирование рынка услуг. | **Формирование рынка услуг.**  Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и ее роль. Особенности рынка услуг. Требования этики в профессиональной деятельности | 2 | *2* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему «Рынок туристских и гостиничных услуг». | 3 | *3* |
| **Тема 2.3**  Предприятия, оказывающие услуги населению. | **Предприятия, оказывающие услуги населению.**  Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Формы организации обслуживания населения. Способы и формы оказания услуг. Требования этики в профессиональной деятельности. | 2 | *1* |
| **Практическая работа № 3.**  **Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования.**  Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов | 2 | *2* |
| **Тема 2.4**  Основные понятия культуры сервиса. | **Основные понятия культуры сервиса.**  Понятие контактной зоны как места реализации сервисной деятельности. Культура сервиса и ее составляющие. Психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса. Профессиональные поведение. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями. Эстетическая и этическая культура сервиса. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. | 2 | *1* |
| **Практическая работа № 4.**  **Роль, виды и особенности рекламы в сервисе.** | 2 | *2* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему «Этическая культура сервиса». | 3 | *3* |
| **Тема 2.5**  Нормативные документы по обслуживанию населения. | **Нормативные документы по обслуживанию населения**.  Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила обслуживания населения. Правила бытового обслуживания населения РФ. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. | 2 | *1* |
| **Практическая работа № 5.**  **Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирования**.  Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности. | 2 | *2* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему « Правила бытового обслуживания населения РФ» | 3 | *3* |
| **Раздел 3**  **Услуга как специфический продукт.** | | **11** |  |
| **Тема 3.1**  Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. | **Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.**  Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.  Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Сущность услуги как специфического продукта. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Организация обслуживания потребителей услуг. | 2 | *1* |
| **Практическая работа № 6.**  **Спрос на услуги и типология маркетинга**.  Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов. | 2 | *2* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему «Основные различия товара и услуги» | 3 | *3* |
| **Тема 3.2**  Комплекс маркетинга в сфере сервиса. | **Комплекс маркетинга в сфере сервиса.**  Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Комплектность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. | 2 | *2* |
| **Жизненный цикл услуги и его основные этапы.**  Особенности услуг в концепции маркетинга. Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование. | 2 | *2* |
| **Раздел 4**  **Качество услуг** | | **7** |  |
| **Тема 4.1**  Показатели качества и уровня обслуживания населения. | **Показатели качества и уровня обслуживания населения.**  Качество услуг сервиса. Ожидание потребителей и оказание услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Критерии и составляющие качества услуг. | 2 | *1* |
| **Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания**.  Пути повышения качества услуг и обслуживания. Критерии качества оказываемых услуг. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Соблюдение в профессиональной деятельности правил обслуживания клиентов. | 2 | *2* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему «Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг». | 3 | *3* |
| **Раздел 5**  **Понятие сервисных технологий.** | | **13** |  |
| **Тема 5.1**  Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. | **Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения**.  Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона. | 2 | *1* |
| **Формы обслуживания.**  Понятие формы обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания: абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. | 2 | *2* |
| **Тема 5.2**  Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. | **Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.**  Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги. и их организация. | 2 | *2* |
| **Тема 5.3**  Удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг | **Удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг**.  Удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. | 2 | *2* |
| **Внеаудиторная самостоятельная работа.**  Написание реферата на тему «Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания». | 3 | *3* |
| **Дифференцированный зачет** | **Итоговый опрос** | 2 | *3* |
| **Всего:** | | **70** |  |

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)

# **3 условия реализации УЧЕБНОЙ дисциплины**

**3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета «Сервисной деятельности»

**Оборудование учебного кабинета:**

-посадочные места по количеству обучающихся;

-рабочее место преподавателя;

-обучающие карточки;

-комплект тестов и заданий;

-набор печатных учебно-наглядных пособий: учебники (по количеству обучающихся в группе);

-набор электронных носителей информации, видеофильмов.

**Технические средства обучения:**

-компьютер с лицензионным программным обеспечением;

-магнитная доска.

-плазменная панель.

В кабинете, оборудованном техническими средствами, представлен полный комплект технической документации, включая паспорт на технические средства и инструкцию по технике безопасности.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основная литература:**

1 Миронова, Е. П. История прически : учебное пособие / Е. П. Миронова. — Минск: Республиканский ин-ститут профессионального образования (РИПО), 2017. — 312 c.

2 Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 c.

3 Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный ас-пект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический универси-тет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 c.

**Дополнительная литература:**

1 Сервисная деятельность : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмен-та, 2006. — 167 c.

2 Кашникова, К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг / К. В. Кашникова, А. В. Палагина. — Москва : ГроссМедиа, 2008. — 151 c.

3 Рубцова Н.В., Даниленко Н.Н. Сервисная деятельность: Учебник – М.: Издательство «Академия», 2018. – 192 с. – 15 шт.

4 Правила бытового обслуживания населения в РФ./Утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 № 1025.

5 ФЗ РФ «О защите прав потребителей» от 5 декабря 1995г. ( с изменениями и дополнениям).

6 Федцов В.Г. Культура сервиса. Учебно-практическое пособие. – М.: ПРИОР,2015

**Перечень Интернет-ресурсов:**

1. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронно-библиотечная система IPRbooks
2. <http://минобрнауки.рф/> – Образовательный сайт;
3. <http://www.edu.ru/> – Образовательный сайт;
4. <http://www.panor.ru/> - Издательский дом «Панорама». Наука и Практика.

**4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| *1* | *2* |
| **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; | Тестовые задания  Выполнение практических работ  Защита рефератов  Индивидуальные задания  Составление схем и таблиц по различным видам управленческих решений  Устные ответы студентов |
| В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**  - 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; | Тестовые задания  Выполнение практических работ  Защита рефератов  Устные ответы студентов |
| **Итоговая аттестация** | ***Дифференцированный зачет*** |

# **5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО МАТЕРИАЛАМ РАЗДЕЛОВ (ТЕМ)**

**1.** Предпосылки возникновения сервисной деятельности.

**2.** Возникновение и развитие сервисной деятельности в России.

**3.** Виды сервисной деятельности.

**4.** Отраслевая структура сферы сервиса.

**5.** Услуги: виды и характеристика.

**6.** Негативные и исследовательские подходы к осуществлению сервиса.

**7.** Основные подходы к осуществлению сервиса.

**8.** Структура и особенности рынка услуг.

**9.** Рынок туристских и гостиничных услуг.

**10.** Иерархия потребностей и услуг.

**11.** Классификация предприятий сферы услуг.

**12.** Формы организации обслуживания населения.

**13.** Контактная зона как место реализации сервисной деятельности.

**14.** Профессиональная этика в сфере сервиса.

**15.** Техническая эстетика в сфере сервиса.

**16.** Дизайн в сфере сервиса.

**17.** Основные положения Закона « О защите прав потребителей».

**18.** Правила бытового обслуживания населения РФ.

**19.** Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг. Их урегулирование.

**20.** Основные различия товара и услуги.

**21.** Структура маркетинговой среды предприятий сферы сервиса.

**22.** Комплекс маркетинга в сфере услуг.

**23.** Понятие качества и уровня обслуживания.

**24.** Пути повышения качества услуг и обслуживания.

**25.** Контроль качества услуг.

**26.** Понятие нового вида услуги.

**27.** Основные формы обслуживания.

**28.** Прогрессивные формы обслуживания.

**29.** Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

**30.** Эффективность внедрения новых видов услуг и форм обслуживания