****

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства,** укрупненная группа профессий **43.00.00 Сервис и туризм.**

Срок получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения - 2 года 10 месяцев.

Организация-разработчик:

ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

Разработчики:

Алферова Л.С., зам директора по УПР

Черницкая Н.В., методист ВК

Черновская О.С., преподаватель экономических дисциплин 1КК

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании методической комиссии преподавателей учебных дисциплин

29.08.2022 г. протокол № 1

© ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Стр.** |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **5** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **9** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **10** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Сервисная деятельность**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** | **Личностные результаты (ЛР)** |
| ПК 1.4  ПК 2.1  ПК 3.4  ОК 01  ОК 02  ОК 03  ОК 04  ОК 05  ОК 06  ОК 07  ОК 09  ОК 10  ОК 11 | * 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 | 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций  3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России.  4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»  6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях  7. Осознающий приоритетную ценность личности человека. Уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.  8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства  9. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях  10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой  11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры  15. Соблюдающий требования к внешнему виду и культуре поведения работников индустрии красоты |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы** | **34** |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | **30** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 30 |
| Самостоятельная работа | **4** |
| **Промежуточная аттестация проводится в форме зачета** | |

**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** | **Коды ЛР, формированию которых способствует элемент программы** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | **5** |
| **Раздел 1. Организация сервисной деятельности** | | **14** |  |  |
| **Тема 1.1. Основные понятия и структура дисциплины** | Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Тема 1.2.**  **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. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты. | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Тема 1.3. Организация обслуживания потребителей услуг** | Особенности организации деятельности и виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. Основы организации и роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Тема 1.4. «Контакт-ная зона» сервисных предприятий** | «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны» | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Тема 1.5.**  **Эффективные коммуникации в сервисе** | Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование. | 4 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 9,  ЛР 15 |
|  | ***Самостоятельная работа №1 по разделу 1.***  Разработка электронной презентации по теме: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских» | 2 |  |  |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | | **8** |  |  |
| **Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе** | Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 9,  ЛР 15 |
| **Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенно-сти его реализации** | Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль. | 4 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 9,  ЛР 15 |
| **Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты** | Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских. | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 8,  ЛР 15 |
| **Раздел 3. Качество услуг** | | **6** |  |  |
| **Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения** | 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 | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения** | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 , ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
|  | ***Самостоятельная работа № 2 по разделам 2-3.***  Подготовка устного сообщения по теме (по согласованию с преподавателем) – групповая или индивидуальная работа:   1. Показатели конкурентоспособности ПИК 2. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории 3. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК. 4. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания. 5. Решение производств. ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации. | 2 |  |  |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | | **6** |  |  |
| **Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения** | Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты | 2 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания** | Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм 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 | 4 | ОК 01- 07, ОК 08-11,  ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Всего** | | **34** |  |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины», оснащенный оборудованием:

* рабочие места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* комплект учебно-методической документации;
* раздаточный материал.

Технические средства обучения:

* персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
* мультимедийный проектор.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Печатные издания**

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник   для специальности "Технология парикмахерского искусства" и профессии "парикмахер" среднего профессионального образования./ Велединский В.Г. – Москва: КноРус, 2021. – 191 с.
2. Казакевич Т. А.  Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 188 с.
3. Рубцова Н.В.Сервисная деятельность: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальностям "Технология эстетических услуг", "Технология парикмахерского искусства" / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. - Москва: Академия, 2018. - 190 с.
4. Черновская О.С. Методические рекомендации по учебной дисциплине «Сервисная деятельность». – Новосибирск, ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2017.

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Правила бытового обслуживания населения /Утв. ПП РФ от 21.09.2020 № 1514. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/565879774>
2. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51142-2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия». – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200164123#7D20K3>
3. Профессиональный стандарт «Специалист по предоставлению парикмахерских услуг». – Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>
4. Иванова Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. - СПб: Издательство СПб академического университета, 2016. - 232 с. Режим доступа: <https://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf>
5. [Книга Сервисная деятельность (Романович Ж.А., Калачев С.Л.) - большая электронная библиотека (bookree.org)](https://bookree.org/reader?file=586550)
6. Титов А.В. Технологии предпринимательства: учебно-методическое пособие. – Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2017. – 138с. Режим доступа: <http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/16681/289%D0%BB%D0%B1_1000932880_02.11.2017.pdf?sequence=1>
   * 1. **Дополнительные источники**
7. Чуберко Е.Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства: учебник и практикум для СПО / Е. Ф. Чеберко. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 420 с.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| 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 позиции участвующих в них индивидов  - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий  Точность оценки, самооценки выполнения | Формы контроля обучения:  - зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля  Методы оценки результатов обучения:  Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля |
| В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**  - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности  - потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса  - сущность услуги как специфического продукта  Знание понятия «контактная зона» 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 специфики в сфере обслуживания | Полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии  Не менее 75% правильных ответов. |
| **Личностные результаты:**  2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций  3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих  4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»  6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях  7. Осознающий приоритетную ценность личности человека. Уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.  8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства  9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях  10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой  11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры  15. Соблюдающий требования к внешнему виду и культуре поведения работников индустрии красоты | – Демонстрация интереса к будущей профессии;  − оценка собственного продвижения, личностного развития;  − положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;  − ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;  − проявление учебной активности;  − участие в исследовательской и проектной работе;  − участие в викторинах, в предметных неделях;  − соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями;  − конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;  − демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;  готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;  − сформированность гражданской позиции;  − проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;  − проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;  − участие в реализации просветительских программ, молодежных объединениях;  − проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве | Наблюдение, экспертная оценка во время учебной деятельности |