****

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.12 Технология эстетических услуг,** 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.03 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**1.1. Область применения примерной рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 Сервисная деятельность является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** | **Личностные результаты (ЛР)** |
| ПК 1.1. ПК 1.3.  ПК 2.4. ПК 3.4  ВД 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 | * социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности * потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса * сущность услуги как специфического продукта * 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 | 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** | **60** |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | **52** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 52 |
| Самостоятельная работа | **8** |
| **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** | | **26** |  |  |
| Тема 1.1.  Основные понятия и структура дисциплины | Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. | 4 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| ***Самостоятельная работа № 1.***  Разработка электронной презентации по теме «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности». | 2 |
| 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. | 4 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.1.,  ПК 1.3;  ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| Тема 1.3. Организация обслуживания потребителей услуг | Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования . Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя в салоне красоты. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов | 6 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.1.,  ПК 1.3;  ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| Тема 1.4.  «Контактная зона» сервисных предприятий | «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны» | 4 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, 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. | 6 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** | | **14** |  |  |
| 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. | 4 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| Тема 2.2.  Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности 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 ПИК, её роль. | 6 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| Тема 2.3.  Основы маркетинга индустрии красоты | Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента косметических услуг. Принципы сегментирования рынка услуг ПИК | 2 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| ***Самостоятельная работа № 2.***  Провести анализ состояние рынка услуг парикмахерских НСО, оценить тенденции его развития. Определить показатели конкурентоспособности ПИК– групповая или индивидуальная работа. | 2 |
| **Раздел 3. Качество услуг** | | **12** |  |  |
| 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 | 4 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслужи-вания населения | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты косметических услуг как форма контроля в салонах красоты. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг | 4 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| ***Самостоятельная работа № 3.***  Подготовка реферата по теме (по согласованию с преподавателем) – групповая или индивидуальная работа  1. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации  2. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории | 2 |
| ***Самостоятельная работа № 4.***  Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания | 2 |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** | | **8** |  |  |
| 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 | 4 | ОК 01- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, 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- 11, ВД 4  ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | ЛР 2 – ЛР 4,  ЛР 6 – ЛР 11,  ЛР 15 |
| ***Самостоятельная работа № 5.***   1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских 3. Показатели конкурентоспособности ПИК 4. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации 5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории 6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК 7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания | | **8** |  |  |
| **Всего** | | **60** |  |  |

**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 образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

**3.2.1. Печатные издания**

1. Рубцова Н.В.Сервисная деятельность: учебник для студентов СПО, обучающихся по специальности "Технология эстетических услуг / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. - Москва: ИЦ «Академия», 2018. - 190 с.
2. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – Москва: Издательство «Юрайт», 2019. – 188 с.
3. 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. [ГОСТ Р 51142-2019 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия от 27 марта 2019 - docs.cntd.ru](https://docs.cntd.ru/document/1200164123)
2. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг" - Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>
3. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг" - Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>
4. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг "- Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>
5. 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>
6. [Книга Сервисная деятельность (Романович Ж.А., Калачев С.Л.) - большая электронная библиотека (bookree.org)](https://bookree.org/reader?file=586550)
7. 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>
8. Воронин С.В. Салон красоты: от бизнес-плана до реального дохода.– Москва:«Издательство АСТ», 2015. Режим доступа: <https://www.litmir.me/br/?b=256151&p=1>
9. Шкаленкова П. Свой бизнес в индустрии красоты. – 2016. <https://www.litmir.me/br/?b=617773&p=1>
   * 1. **Дополнительные источники**
10. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник для СПО / Велединский В.Г. – Москва: КноРус, 2021. – 191 с.
11. Кулибанова В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. – Москва: Издательство «Юрайт», 2019. – 259 с.
12. Мокий М. С. Экономика организации: учебник и практикум для СПО / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство «Юрайт», 2019. – 284 с.
13. Соколова С.И.Экономика организации: учебник для СПО / С. В. Соколова. - 3-е изд., стер. - Москва: ИЦ «Академия», 2018. - 174 с.
14. 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  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  - 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 | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий  Точность оценки, самооценки выполнения  Полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии  Не менее 75% правильных ответов. | 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 |
| 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 |