государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Челябинский государственный колледж индустрии питания и торговли»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Челябинск 2021

РАССМОТРЕНА И СОГЛАСОВАНА

на заседании ПЦК

Протокол №1 от 01 сентября 2021 года

Председатель Харламова О.В.

Приказ на утверждение

№ 661 от 01.09.2021

Реквизиты нормативных актов отражающих изменения и дополнения, вносимые в структуру, содержание и компоненты образовательной программы

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
№ приказа, дата	Приказ № 661 От 01.09.21	Приказ № ___ От _____	Приказ № ___ От _____	Приказ № __ От _____

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства и с учётом примерной программы учебной дисциплины «Основы анатомии и физиологии кожи и волос»

Составители:
Спицына Зинаида Вячеславовна, преподаватель ГБПОУ «ЧГКИПиТ»
Харламова Ольга Васильевна, преподаватель ГБПОУ «ЧГКИПиТ»

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 7

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 10

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Примерная рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью примерной основной 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 и наименование компетенции	
ПК 1.4. Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.	
Показатели освоения компетенции	
Практический опыт в:	**Код**
консультировать по подбору профессиональных средств для домашнего использования.	**ПО.1.4.1**
Умения:	
профессионально и доступно давать рекомендации по профилактическому домашнему уходу и по выполнению укладки волос в домашних условиях;	**У.1.4.1.**
предлагать профессиональную продукцию клиентам для ухода за окрашенными и химически завитыми волосами в домашних условиях.	**У.1.4.2.**
Знания:	
состав и свойства профессиональных препаратов для домашнего использования;	**З.1.4.1**
показатели качества продукции (услуги).	
Основные виды деятельности	
ВД.2 Выполнение современных стрижек и укладок, окрашивание волос, химическая (перманентная) завивка с учетом индивидуальных особенностей клиента, проведение консультаций по подбору профессиональных средств для домашнего использования	
Код и наименование компетенции	
ПК 2.1. Выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды.	
Показатели освоения компетенции	
Практический опыт в:	**Код**
организация рабочего места с соблюдением правил санитарии и гигиены, требований безопасности;	**ПО.2.1.1**
диагностика поверхности кожи и волос клиента, определение типажа и потребностей клиентов;	**ПО.2.1.2**
разработка эскизов прически и формирование образа с учетом индивидуальных особенностей клиента;	**ПО.2.1.3**
выполнение классических причесок различного назначения.	**ПО.2.1.4**
Умения:	
рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, соблюдать требования по технике безопасности;	**У.2.1.1**
проводить визуальный осмотр и диагностику состояния кожи головы и волос клиента;	**У.2.1.2**
определять тип и структуру волос;	**У.2.1.3**
выявлять потребности клиентов;	**У.2.1.4**
разрабатывать эскизы прически и сформировать образ с учетом индивидуальных особенностей клиента;	**У.2.1.5**
выполнять классические прически;	**У.2.1.6**
выполнять прически с накладками и шиньонами с учетом норм времени;	**У.2.1.7**
применять стайлинговые средства для волос.	**У.2.1.8**
Знания:	
устройство, правила эксплуатации и хранения применяемого оборудования, инструментов;	**З.2.1.1**

санитарно-эпидемиологические нормы и требования в сфере парикмахерских услуг;	**3.2.1.2**
требования охраны труда, организации и подготовки рабочего места для выполнения парикмахерских работ;	**3.2.1.3**
виды парикмахерских работ;	**3.2.1.4**
анатомические особенности, пропорции и пластика головы;	**3.2.1.5**
типы, виды и формы натуральных волос;	**3.2.1.6**
психологию общения и профессиональную этика;	**3.2.1.7**
правила, современные формы и методы обслуживания потребителя;	**3.2.1.8**
состав и свойства профессиональных препаратов и используемых материалов;	**3.2.1.9**
законы композиции;	**3.2.1.10**
законы колористики;	**3.2.1.11**
основы моделирования и композиции причесок;	**3.2.1.12**
приемы художественного моделирования причесок;	**3.2.1.13**
направление моды в парикмахерском искусстве;	**3.2.1.14**
технологии выполнения классических причесок;	**3.2.1.15**
технологии выполнения причесок с накладками и шиньонами;	**3.2.1.16**
состав и свойства профессиональных препаратов и используемых материалов;	**3.2.1.17**
нормы времени на выполнение прически.	**3.2.1.18**
ПК 3.4. Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.	
Показатели освоения компетенции	
Практический опыт в:	**Код**
анализировать рынок парикмахерских услуг;	**ПО.3.4.1**
продвижение профессиональных услуг и товаров;	**ПО.3.4.2**
применение стандартов обслуживания	**ПО.3.4.3**
Умения:	
проводить предварительный опрос клиента и добиваться получения информативных ответов на все важные вопросы;	**У.3.4.3**
поддерживать позитивный контакт с клиентом в течение всей процедуры;	**У.3.4.4**
получать обратную связь от клиента до окончания процедуры;	**У.3.4.5**
поддержание позитивного и дружелюбного отношения к клиенту;	**У.3.4.6**
эффективные коммуникации с клиентами.	**У.3.4.7**
Знания:	
пожелания клиента, методику проведения предварительного опроса и уточнения конкретных моментов;	**3.3.4.1**
возможные способы и источники получения информации;	**3.3.4.2**

формы и стили коммуникации с клиентами различных культур, возрастов, ожиданий и предпочтений;	**3.3.4.3**
важность самоорганизации, основы тайм менеджмента и само презентации;	**3.3.4.4**
базовые принципы успешной работы с клиентской базой;	**3.3.4.5**
схемы проведения акций.	**3.3.4.6**

Общие компеенции

Код компе-тенции	**Наименование компетенции**	**Содержание показателей сформированности**	**Код показателя**
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	**Умения:**	
		распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	**У.01.1**
		анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	**У.01.2**
		определять этапы решения задачи;	**У.01.3**
		выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	**У.01.4**
		составлять план действия;	**У.01.5**
		определить необходимые ресурсы;	**У.01.6**
		владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	**У.01.7**
		реализовать составленный план;	**У.01.8**
		оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	**У.01.9**
		Знания:	
		актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	**З.01.1**
		основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	**З.01.2**

		алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	**З.01.3**
		методы работы в профессиональной и смежных сферах;	**З.01.4**
		структуру плана для решения задач;	**З.01.5**
		порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	**З.01.6**
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	**Умения:**	
		определять задачи для поиска информации;	**У.02.1**
		определять необходимые источники информации;	**У.02.2**
		планировать процесс поиска;	**У.02.3**
		структурировать получаемую информацию;	**У.02.4**
		выделять наиболее значимое в перечне информации;	**У.02.5**
		оценивать практическую значимость результатов поиска;	**У.02.6**
		оформлять результаты поиска	**У.02.7**
		Знания:	
		номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;	**З.02.1**
		приемы структурирования информации;	**З.02.2**
		формат оформления результатов поиска информации	**З.02.3**
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	**Умения:**	
		определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	**У.03.1**
		применять современную научную профессиональную терминологию;	**У.03.2**
		определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	**У.03.3**
		Знания:	
		содержание актуальной нормативно-правовой документации;	**З.03.1**
		современная научная и профессиональная терминология;	**З.03.2**

		возможные траектории профессионального развития и самообразования;	**З.03.3**
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	**Умения:**	
		организовывать работу коллектива и команды;	**У.04.1**
		взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	**У.04.2**
		Знания:	
		психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	**З.04.1**
		основы проектной деятельности	**З.04.2**
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	**Умения:**	
		грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	**У.05.1**
		проявлять толерантность в рабочем коллективе	**У.05.2**
		Знания:	
		особенности социального и культурного контекста;	**З.05.1**
		правила оформления документов и построения устных сообщений.	**З.05.2**
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	**Умения:**	
		описывать значимость своей профессии	**У.06.1**
		применять стандарты антикоррупционного поведения	**У.06.1**
		Знания:	
		сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	**З.06.1**
		значимость профессиональной деятельности по профессии.	**З.06.2**
		сущность стандартов антикоррупционного поведения	**З.06.3**
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	**Умения:**	
		соблюдать нормы экологической безопасности;	**У.07.1**
		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.	**У.07.2**
		Знания:	

		правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;	**З.07.1**
		основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;	**З.07.2**
		пути обеспечения ресурсосбережения**.**	**З.07.3**
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	**Умения:**	
		использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;	**У.08.1**
		применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;	**У.08.2**
		пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.	**У.08.3**
		Знания:	
		роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;	**З.08.1**
		основы здорового образа жизни;	**З.08.2**
		условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;	**З.08.3**
		средства профилактики перенапряжения.	**З.08.4**
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	**Умения:**	
		применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	**У.09.1**
		использовать современное программное обеспечение	**У.09.2**
		Знания:	
		современные средства и устройства информатизации;	**З.09.1**
		порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.	**З.09.2**
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	**Умения:**	
		понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;	**У.10.1**

		участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;	**У.10.2**
		строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;	**У.10.3**
		кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	**У.10.4**
		писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	**У.10.5**
		Знания:	
		правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;	**З.10.1**
		основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);	**З.10.2**
		лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;	**З.10.3**
		особенности произношения;	**З.10.4**
		правила чтения текстов профессиональной направленности	**З.10.5**
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	**Умения:**	
		выявлять достоинства и недостатки бизнес идеи;	**У.11.1**
		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	**У.11.2**
		составлять бизнес-план;	**У.11.3**
		рассчитывать размеры выплат по: депозитам; процентным ставкам кредитования; налогам.	**У.11.4**
		определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;	**У.11.5**
		определять назначение налогов, применять налоговые вычеты, заполнять налоговую декларацию, характеризовать права и обязанности налогоплательщиков;	**У.11.6**
		определять источники финансирования;	**У.11.7**

		определять необходимость видов страхования в соответствии с рисками	**У.11.8**
		оценивать возможные финансовые риски	**У.11.9**
		Знание:	
		основы предпринимательской деятельности;	**З.11.1**
		основы финансовой грамотности;	**З.11.2**
		правила разработки бизнес-планов;	**З.11.3**
		правила и порядок расчетно- кассовых операций банка;	**З.11.4**
		основы банковской системы, вариантов банковских продуктов и форм банковского обслуживания;	**З.11.5**
		порядок страхования и его виды;	**З.11.6**
		правила личной финансовой безопасности;	**З.11.7**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	42
Самостоятельная работа	6
Объем образовательной программы	36
в том числе:	
теоретическое обучение	36
Практическая подготовка	-
Самостоятельная работа	0
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**
1	2	3	4
Введение	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	**2**	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 1. Организация сервисной деятельности		**8**	
Тема 1.1. 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	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4

	красоты.		
Тема 1.2. 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-парикмахерской. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.3. «Контактная 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- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.4. 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.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		**10**	
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, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
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 парикмахерских, её роль.	4	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
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- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4

Раздел 3. Качество услуг		**8**	
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, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
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	4	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
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, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
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, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Всего		**36**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть 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 должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2016;
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015.
3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1

3.2.2. Дополнительные источники

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025;
2. ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.
3. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг";
4. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг";
5. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг";
6. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг;
7. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016;
8. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013;

9. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

	Формы и методы оценки и контроля		**ФОС**
1	**Стартовая диагностика**	**1**	Диагностическая работа (нулевой срез)
2	**Текущий контроль**		
	Письменный опрос	**2**	Критерии оценки письменной работы
	Устный опрос	**3**	Критерии оценки письменного опроса
	Тестирование	**4**	Критерии оценки
	Практическое задание, упражнения	**5**	Эталон
	Анализ текста	**6**	Алгоритм, критерии оценивания
3	**Промежуточная аттестация**		Зачет/ Экзамен по материалам стандартизированной формы (спецификация, задание, критерии оценивания)
		1	Оценивание
		2	Практическое задание