

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Профессиональное образовательное частное учреждение  
«Уральский Колледж Индустрии Красоты»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Сервисная деятельность»**

для специальности среднего профессионального образования  
43.02.02 «Парикмахерское искусство»  
(программа базовой подготовки)

Екатеринбург, 2018

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта специальности среднего профессионального образования 43.02.02 «Парикмахерское искусство», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7.05.2014 г. № 466.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ПОУ «УрКИК»



И.Л.Альшевская

« 21 » июня 2018 г.



Организация-разработчик:

ПОУ «Уральский Колледж Индустрии Красоты»

Разработчик:

Сысолятина И.В., преподаватель

ФИО, должность

Утверждена на педагогическом совете

ПОУ «Уральский Колледж Индустрии Красоты»

Протокол № 02/06 от «21» июня 2018г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ».....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.02 Парикмахерское искусство.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина Сервисная деятельность является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов,
- **уметь** - определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности,
- **уметь** - использовать различные средства делового общения,
- **уметь** - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности,
- **знать** - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности,
- **знать** - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса,
- **знать** – виды сервисной деятельности;
- **знать** - сущность услуги как специфического продукта,
- **знать** - понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности,
- **знать** - организацию обслуживания потребителей услуг,
- **знать** - правила бытового обслуживания населения;
- **знать** - способы и формы оказания услуг;
- **знать** – нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- **знать** – этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- **знать** - критерии и составляющие качества услуг
- **знать** - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания
- **знать** – культуру обслуживания потребителей.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 32 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 16 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>64</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
практические занятия	4
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
рефераты	6
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>	

## 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	
<b>Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.</b>		<b>35</b>		
<b>Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Возникновение сервисной деятельности.	1	
	2.	Развитие сервиса в дореволюционной России.	1	
<b>Тема 1.2. Виды сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1.	Виды сервисной деятельности.	1	
	2.	Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.	1	
	3.	Виды услуг. Основные подходы к осуществлению сервиса.	1	
	4.	Основные подходы к осуществлению сервиса.	1	
<b>Тема 1.3. Формирование рынка услуг и его особенности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1.	Формирование рынка услуг и его особенности.	1	
	2.	Конкуренция на рынке услуг и ее роль.	1	
<b>Тема 1.4. Предприятия, оказывающие услуги населению</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		5	
	1.	Структура предприятий сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.	1	
	2.	Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.	1	
<b>Тема 1.5. Организация обслуживания потребительских услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		5	
	1.	Формы организации обслуживания населения.	1	
	2.	Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.	1	
	<b>Самостоятельная работа №1</b> Составить карточку клиента		4	
<b>Тема 1.6. Понятие контактной зоны сервисных предприятий</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		3	
	1.	Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса.		
	<b>Самостоятельная работа №2</b> Анализ работы парикмахерского салона.		6	
	<b>Практическое занятие №1.</b>		2	
	Заполнить таблицу на темперамент человека.			2

<b>Раздел 2. Услуга, как специфический продукт.</b>		<b>29</b>	
<b>Тема 2.1.</b> <b>Потребности человека – как основа формирования сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4
	1.	Услуга как специфический продукт рынка	1
	<b>Практическое занятие №2.</b> Составить должностную инструкцию технолога – эстетиста.		2
<b>Тема 2.2.</b> <b>Комплекс маркетинга в сфере сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4
	1.	Принципы планирования маркетинга в сфере услуг.	1
	2.	Особенности услуг в концепции маркетинга.	1
<b>Тема 2.3.</b> <b>Показатели качества и уровня обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4
	1.	Качество и уровень сервиса.	1
	2.	Составляющие качества услуг и сервиса.	1
<b>Тема 2.4.</b> <b>Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4
	1.	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.	1
	2.	Способы контроля удовлетворенности потребителя.	2
	<b>Самостоятельная работа №3</b> Подготовка реферата «Пути повышения качества услуг».		6
<b>Тема 2. 5.</b> <b>Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		3
	1.	Содержание сервисных технологий.	2
	2.	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения.	1
<b>Зачёт.</b>	Зачёт.		2
<b>Всего:</b>		<b>64</b>	

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 программы дисциплины требует наличия учебного кабинета общепрофессиональных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения: персональный компьютер, телевизор, DVD-плеер, диски по тематике дисциплины.

Учебно – наглядные пособия: плакаты по разделам дисциплины.

Специализированная мебель: доска аудиторная, стол и стул преподавателя, подставка под ТСО, стол и стулья аудиторные, стойка компьютерная.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основные источники

1. Сервисная деятельность /Учебное пособие. С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. ред. Романович В. К. 3-е изд. СПб.: Питер, 2005. - 156 с.

2. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.В. Чекмарева, Е.Ю. Коломыцкая, Е.В. Трунова, Л.М. Загорская. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2006. – 152с.

3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие/ С.Л.Калачёв. - М.: Дашков и К,2006. – 284с.

4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие /О.Т. Лойко. – Томск.: ТПУ, 2002. – 160с.

5. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие / Т.Н.Третьякова. – М.: Академия, 2009. – 304с.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>• Определять критерии качества оказываемых услуг:</li> <li>• Использовать различные средства делового общения</li> <li>• Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</li> <li>• Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>• Выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p>Проверка выполнения индивидуальных заданий.</p> <p>Оценка подготовленных сообщений с представлением презентации</p> <p>Проверка выполнения практических работ</p> <p>Оценка участия в семинарах и дискуссиях</p>
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>• Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>• Сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>• Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>• Правила обслуживания населения;</li> <li>• Организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>• Способы и формы оказания услуг;</li> <li>• Нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>• Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>• Критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>• Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания</li> </ul>	<p>письменный опрос, устный опрос.</p> <p>Собеседование, тестирование.</p> <p>Рейтинг теоретических знаний по дисциплине.</p> <p>Оценка результатов обучения – экзамен.</p>