

Приложение
К ОПОП ППКРС по специальности
43.02.13 Технология парикмахерского искусства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Рабочая программа разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1558 (Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации дата 20.12.2016 года, регистрационный № 44830)

Рассмотрено на заседании методической комиссии по профессии «Парикмахер», «Закройщик»

Рекомендовано педагогическим советом лица

Протокол № 1 от «28» 08 20 18 г
Председатель МК Бухарин / Гурьянчикова

Протокол № 1 от «28» 08 20 18 г
Председатель Бухарин / Гурьянчикова

Протокол № 1 от «27» 08 20 20 г
Председатель МК Бухарин / Гурьянчикова

Протокол № 1 от «27» 08 20 20 г
Председатель Бухарин / Гурьянчикова

Протокол № 1 от «28» 08 20 21 г
Председатель МК Бухарин / Гурьянчикова

Протокол № 1 от «28» 08 20 21 г
Председатель Бухарин / Гурьянчикова

Протокол № ___ от «___» _____ 20___ г
Председатель МК _____ / _____ /

Протокол № ___ от «___» _____ 20___ г
Председатель _____ / _____ /



Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Саратовской области «Краснокутский политехнический лицей» г. Красный Кут

Разработчик: Катаржина Наталья Александровна, мастер производственного обучения, высшая квалификационная категория.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» принадлежит к общепрофессиональному циклу дисциплин основной образовательной программы. Данная дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплиной «Психология общения», ПМ «Предоставление современных парикмахерских услуг», «Подбор и выполнение причесок различного назначения с учетом потребностей клиента», Создание имиджа, разработка и выполнение художественного образа на основании заказа».

1.3. Личностные результаты освоения программы воспитания.

ЛР 13. Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно-мыслящий.

ЛР 14. Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.

ЛР 18. Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

ЛР 19. Уважительное отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда.

ЛР 20. Ценностное отношение обучающихся к своему здоровью и здоровью окружающих, ЗОЖ и здоровой окружающей среде и т.д.

ЛР 22. Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР 23. Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

ЛР 25. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ЛР 27. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ЛР 28. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ЛР 31. Активно применяющий полученные знания на практике

ЛР 32. Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.

ЛР 34. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ЛР 39. Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

1.4.Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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;
- 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 организации сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактная зона» как сфера 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Код ПК,ОК	Наименование компетенции	Показатели сформированности	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно различным контекстам.	Распознавание сложных проблемных ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные Источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

			последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	
<i>ОК 2</i>	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.	Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
<i>ОК 3</i>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная, научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 4</i>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельностью	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 5</i>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.
<i>ОК 6</i>	Проявлять гражданско-	Понимать значимость	Описывать	Сущность

	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
<i>ОК 7</i>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
<i>ОК 8</i>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры Поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности) Средства профилактики перенапряжения
<i>ОК 9</i>	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
<i>ОК 10</i>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы

		иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Основные глаголы (бытовая и профессиональная лексика), лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности
<i>ОК 11</i>	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности Составлять бизнес план Презентовать бизнес-идею Определение источников финансирования Применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела	Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи Презентовать идеи открытия собственного дела профессиональной деятельности Оформлять бизнес-план Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	Основы предпринимательской деятельности Основы финансовой грамотности Правила разработки бизнес-планов Порядок выстраивания презентации Кредитные банковские продукты
<i>ПК 1.4.</i>	Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования	Владеет навыками устной и письменной речи. Знает основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. Знает личностные и профессиональные правила общения. Владеет языком общения в бизнес-среде. Знает психологию делового взаимодействия. Умеет преодолевать трудности общения.	Соблюдает 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	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

		<p>Знает грамматические, синтаксические, фонетические правила общения.</p> <p>Знает особенности устного и письменного общения.</p> <p>Владеет профессиональными техниками и технологиями.</p>	<p>конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>Выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>реализации сервисной деятельности;</p> <p>Нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>Критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
<i>ПК 2.1.</i>	<p>Выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды</p>	<p>Владеет навыками устной и письменной речи.</p> <p>Знает основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.</p> <p>Знает личностные и профессиональные правила общения.</p>	<p>Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>Определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>Использовать различные средства делового общения;</p> <p>Анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;</p> <p>Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>Выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>Сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>Правила обслуживания населения;</p> <p>Организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>Способы и формы оказания услуг;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>Критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
<i>ПК 2.3.</i>	<p>Выполнять сложные прически на волосах различной длины с применением украшений и постижерных изделий с учетом потребностей клиента</p>	<p>Владеет языком общения в бизнес-среде.</p> <p>Знает психологию делового взаимодействия.</p> <p>Умеет преодолевать</p>	<p>Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>Определять</p>	<p>Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>Сущность услуги как</p>

		<p>трудности общения. Знает грамматические, синтаксические, фонетические правила общения. Знает особенности устного и письменного общения. Владеет профессиональными техниками и технологиями.</p>	<p>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</p>	<p>специфического продукта; 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.</p>
<i>ПК 3.1.</i>	Создавать имидж клиента на основе анализа индивидуальных особенностей и его потребностей.	<p>Владеет навыками устной и письменной речи. Знает основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.</p>	<p>Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p>	<p>Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p>
<i>ПК 3.4.</i>	Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.	<p>Знает личностные и профессиональные правила общения. Владеет языком общения в бизнес-среде. Знает психологию делового взаимодействия. Умеет преодолевать трудности общения. Знает грамматические, синтаксические, фонетические правила общения. Знает особенности устного и письменного общения. Владеет профессиональными техниками и технологиями.</p>	<p>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;</p>	<p>Сущность услуги как специфического продукта; 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.</p>

--	--	--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	66
в том числе:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	24
самостоятельная работа	10
консультации	-
Итоговая аттестация в форме экзамена	

2.2 Тематическое план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.		Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
<i>1</i>	<i>2</i>		<i>3</i>	<i>4</i>
3 СЕМЕСТР			32	
Раздел 1.				
Организация сервисной деятельности				
Тема 1.1. Введение. Нормативные документы по обслуживанию населения	Содержание учебного материала		4	ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 23, 25, 28
	1-2	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса	2	
	3-4	Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей».	2	
	Тематика ВСР		2	
	5-6	№1: Выполнить реферат на тему: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»	2	
	Содержание учебного материала		2	
	7-8	Правила бытового обслуживания населения. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты.	2	
Тема 1.2. Формирование рынка услуг и его особенности.	Содержание учебного материала		2	ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 23, 25, 28
	9-10	Формирование рынка услуг и его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль.	2	
	Тематика Л и П работ		2	
	11-12	№1 Составить методические рекомендации на тему: «Правила бытового обслуживания населения»	2	
Тема 1.3. Организация обслуживания	Содержание учебного материала		2	ОК 1-7, 9,10,11
	13-14	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	2	

потребителей услуг		Основы организации обслуживания потребителя		ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 23, 25, 28
	<i>Тематика Л и П работ</i>			
	15-16	№2. Составить методические рекомендации на тему: «Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов в ПИК, обеспечивающих имидж салона, повышающих комфортность обслуживания клиентов»	2	
Тема 1.4. Контактная зона сервисных предприятий.	Содержание учебного материала			ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 23, 25, 28
	17-18	Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны».	2	
	<i>Тематика Л и П работ</i>			
	19-20	№ 3. Оформить презентацию на тему: «Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	2	
	<i>Тематика ВСР</i>			
	21-22	№ 2. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК.	2	
Тема 1.5. Эффективные коммуникации в сервисе.	Содержание учебного материала			ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 23, 25, 28
	23-24	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	
	<i>Тематика Л и П работ</i>		2	
	25-26	№ 4. Составить методические рекомендации на тему: «Права и обязанности участников сервисной деятельности»		
Раздел 2. Услуги – как специфический продукт.				
Тема 2.1. Представление о сервисной деятельности как форме удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала			ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 18, 19, 20,23, 25, 27, 28,39
	27-28	Понимание клиентов и их потребностей. Изучение природы и характера спроса. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.	2	
	<i>Тематика Л и П работ</i>			
	29-30	№ 5. Составить методические рекомендации на тему: «Классификация потребностей в услугах и сервисном	2	

		обслуживании»		
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала			ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 18, 19, 20,23, 25, 27, 28,39
	31-32	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.	2	
4 СЕМЕСТР			34	
	Тематика Л и П работ			
	33-34	№ 6. Составить методические рекомендации на тему: «Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия»	2	
	Тематика ВСП			
	35-36	№ 3. Выполнить презентацию на тему: «Пути повышения качества услуг и обслуживания населения»	2	
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Содержание учебного материала			ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 18, 19, 20,23, 25, 27, 28,39
	37-38	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	2	
	Тематика Л и П работ			
	39-40	№ 7. Составить методические рекомендации на тему: «Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг»	2	
Раздел 3. Понятие сервисных технологий.				
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Содержание учебного материала			ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 18, 19, 20,23, 25, 27, 28,39
	41-42	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	
	Тематика Л и П работ			

	43-44	№ 8. Составить методические рекомендации на тему: «Составляющие качества услуг и обслуживания» в виде презентации.	2		
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала				
	45-46	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 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 18, 19, 20,23, 25, 27, 28,39	
	Тематика ВСП				
	47-48	№ 4. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания.	2		
	Тематика Л и П работ				
	49-50	№ 9. Составить методические рекомендации на тему: «Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских»	2		
	Содержание учебного материала				
	51-52	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг.	2		
Тематика Л и П работ					
53-54	№10. Составить методические рекомендации на тему: «Контроль удовлетворённости потребителей услуг»	2			
Раздел 4. Понятие сервисных технологий.					
Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Содержание учебного материала				
	55-56	Понятие и содержание сервисных технологий.	2	ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 14, 18, 19, 20,23, 25, 27, 28,39	
	Содержание учебного материала				
	57-58	Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты.	2		
	Тематика ВСП				
59-60	№5. Выполнить презентацию на тему: «Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения»	2			

	<i>Тематика Л и П работ</i>			
	61-62	№ 11. Составить методические рекомендации на тему: «Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг»	2	
Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	Содержание учебного материала			ОК 1-7, 9,10,11 ПК 2.1, 2.3 ПК 3.1, 3.4 ЛР 13, 14, 18, 19, 20,22,23, 25, 27, 28,31,32,34,39
	63-64	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.	2	
	<i>Тематика Л и П работ</i>			
	65-66	№ 12. Тестирование на тему: «Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания»	2	
Промежуточная аттестация	Экзамен		6	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы осуществляется в учебном кабинете «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины».

Оборудование учебного кабинета:

- 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 обучения

Основные источники:

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2016.
2. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров [Текст] / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015.

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 стандарт "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг"
4. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) [Текст] / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016.
5. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
6. 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

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11,</p> <p>ПК 1.4. ПК 2.1;</p> <p>ПК 2.3, ПК 3.1 ПК 3.4</p> <p>ЛР 13, 14, 18, 19, 20, 22, 23, 25, 27, 28, 31, 32, 34, 39</p>	<p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зачёт, тестирование, экспертная оценка <p>самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля</p> <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <p>Экспертная оценка</p> <p>результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля</p>

