

Министерство образования Новгородской области
филиал областного государственного автономного
профессионального образовательного учреждения
«Боровичский медицинский колледж имени А.А. Кокорина»
в г. Старая Русса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
специальность 43.02.04 Прикладная эстетика
(углублённая подготовка)

Старая Русса

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.04 «Прикладная эстетика», рабочей программы воспитания ОГА ПОУ БМК.

Организация-разработчик: Филиал областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Боровичский медицинский колледж имени А.А. Кокорина» в г. Старая Русса

Разработчик:

Миронова Елена Эдуардовна, преподаватель филиала областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Боровичский медицинский колледж имени А.А. Кокорина» в г. Старая Русса

Рецензент:

Рассмотрено: на заседании ЦМК ОГ и СЭД

Протокол № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

СОДЕРЖАНИЕ	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.04 Прикладная эстетика.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающейся должен **уметь:**

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- 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 принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- правила бытового обслуживания населения;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- культуру обслуживания потребителей;

1.4. Освоение программы учебной дисциплины способствует формированию общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор комплекса услуг маникюра, педикюра.

ПК 1.5. Выполнять художественное оформление ногтей с использованием разных техник и материалов.

ПК 1.6. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей кистей, стоп и ногтей.

ПК 2.3. Определять и согласовывать выбор программы и комплекса косметических услуг.

ПК 2.5. Выполнять комплекс сервисного макияжа.

ПК 2.6. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей лица и воротниковой зоны.

ПК 3.3. Определять и согласовывать выбор комплекса услуг массажа и профилактической коррекции тела.

ПК 3.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за телом.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки **105** часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки **70** часов:
- самостоятельная работа **35** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>105</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>70</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>42</i>
Самостоятельная работа студентов (всего)	<i>35</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающегося, курсовых работ(проект) (если предусмотрено).	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	2	1
	Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга сервис. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Роль сервиса в экономической системе России (в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)		
	Самостоятельная работа: Реферат «История возникновения сервиса»	2	
Раздел 1.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	10	
Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционный России	Содержание учебного материала	2	1
	Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России		
	Самостоятельная работа: Реферат «Основные этапы развития сервисной деятельности»	3	
Тема 1.2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	Содержание учебного материала	2	1
	Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности. (в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)		
	Самостоятельная работа: Реферат «Динамика и проблемы развития сервиса в России»	3	
Раздел 2.	Услуга как специфический продукт	23	
Тема 2.1 Сущность услуги как специфического продукта	Содержание учебного материала	2	1
	Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса(в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)		

	Практическое занятие № 1 (в форме практической подготовки) Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.	4	2
	Практическое занятие № 2 (в форме практической подготовки) Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений	4	2
	Самостоятельная работа: Реферат «Международные подходы к классификации услуг» Конспект «Классификация сферы услуг и её признаки»	4	
Тема 2.2 Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала	2	
	Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг		1
	Практическое занятие № 3 (в форме практической подготовки) Выявление различий жизненного цикла услуги и товара. Жизненный цикл услуги	4	2
	Самостоятельная работа: Сообщение «Научные школы о классификации потребностей»	3	
Раздел 3.	Организация сервисной деятельности	42	
Тема 3.1 Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала	2	
	Понятие и содержание сервисных технологий. Способы и формы оказания услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. (в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)		1
	Самостоятельная работа: Инструкция «Процесс обслуживания потребителей»	2	
Тема 3.2. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса	Содержание учебного материала	2	
	Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие.		1
	Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе(в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)	2	1
	Практическое занятие № 4 (в форме практической подготовки) Определение типов потребителей и выбор способов взаимодействия с ними	4	2
	Практическое занятие № 5 (в форме практической подготовки) Особенности поведения человека в различных психических состояниях, ролевое поведение в деловом общении	4	2

	Практическое занятие № 6 (в форме практической подготовки) Анализ предпосылок возникновения конфликтов в процессе общения и способов их предотвращения	4	2
	Практическое занятие № 7 (в форме практической подготовки) Моделирование конфликтных ситуаций и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности	4	2
	Практическое занятие № 8 (в форме практической подготовки) Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета	4	2
	Самостоятельная работа: Сообщение «Критерии оценки качества обслуживания» Оформление отчётов по практическим работам	4	
Тема 3.3 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	
	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации Правила предоставления коммунальных услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности(в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)		1
	Практическое занятие № 9 (в форме практической подготовки) Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и возможности их регулирования. Виды и решения конфликтных ситуаций.	4	2
	Самостоятельная работа: Сообщение «Способы организации обслуживания» Индивидуальное задание по организации обслуживания	4	
Раздел 4	Качество услуг	26	
Тема 4.1 Показатели качества и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала	2	
	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. (в том числе с использованием ЭОР, ДОТ) Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг		1
	Практическое занятие № 10 (в форме практической подготовки) Определение критериев качества оказываемых услуг	4	2
	Самостоятельная работа: Реферат на выбор «Этикет в культуре внешности: одежда для мужчин (одежда для женщин)» Изучение закона о защите прав потребителей	6	
Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала	2	
	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания.		1
	Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. (в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)	2	1
	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг	2	1

	Практическое занятие № 11 (в форме практической подготовки) Пути повышения качества услуг	2	2
	Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач Подготовка к дифференцированному зачёту	4	
Дифференциро- ванный зачёт		2	
Всего		105	

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Мебель и стационарное оборудование:

- доска аудиторная,
- книжный шкаф,
- стол преподавательский,
- стул для преподавателя,
- парты и стулья для студентов

Технические средства обучения

1) компьютер

- мультимедиа - система

2) информационный фонд

- обучающие программы

Наглядные средства обучения:

- таблицы
- плакаты
- схемы
- рисунки

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Москва-Ростов-на-Дону, 2019.

Дополнительные источники:

1. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017.
2. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): практикум: / М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.
1. Зельдович Б.З. Менеджмент: учебник./ М.: Издательство «Экзамен», 2017.
2. Герасимов Б.Н., Чумак В.Г., Яковлева Н.Г. Менеджмент персонала: учебное пособие/ Серия «Учебники, учебные пособия» - Ростов н/Д: «Феникс», 2019.

Интернет-ресурсы

1. http://www.kulina.ru/articles/diet/all/krasotaizdorove/doc_68/
2. <http://manikur.ws/>
3. <http://www.inmoment.ru/beauty/beautiful-body/house-manicure.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе индивидуальных и фронтальных опросов, проведения практических занятий, самостоятельной работы обучающихся, дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>У-1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>У-2 определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>У-3 использовать различные средства делового общения;</p> <p>У-4 анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</p> <p>У-5 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>З-1 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</p> <p>З-2 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</p> <p>З-3 виды сервисной деятельности;</p> <p>З-4 сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>З-5 понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</p> <p>З-6 организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>З-7 правила бытового обслуживания населения;</p> <p>З-8 способы и формы оказания услуг;</p> <p>З-9 нормы и правила профессионального поведения и</p>	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальные и фронтальные опросы, • работа на практических занятиях, • оценка самостоятельной работы обучающихся; • оценка на дифференцированном зачёте.

этикета; 3-10 этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; 3-11 культуру обслуживания потребителей;	
--	--