

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа (углубленная подготовка), примерной программы учебной дисциплины, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Дикова Е.С., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

РАССМОТРЕНО

на заседании кафедры

«Дизайн, стиль и искусство фотографии»

Протокол №1 от «14» октября 2021 г.

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2021г.

© Дикова Е.С., 2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена образовательного учреждения в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа (углубленная подготовка).

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь	знать	Коды формируемых компетенций (ПК, ОК) и личностных результатов реализации программы воспитания (ЛР)
<ul style="list-style-type: none">– 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.	<ul style="list-style-type: none">– 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;– законодательные акты в сфере бытового обслуживания;– правила обслуживания населения;– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;– организацию обслуживания потребителей услуг;– способы и формы оказания услуг;– нормы и правила профессионального	<p>ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ОК 2: ЛР2, ЛР4, ЛР13 ОК 3: ЛР6, ЛР7, ЛР9 ОК 4: ЛР2 ОК 5: ЛР4, ЛР10 ОК 6: ЛР2, ЛР3, ЛР7, ЛР11, ЛР15</p> <p>ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР10, ЛР11, ЛР13, ЛР15</p>

	поведения и этикета; – этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; – критерии и составляющие качества услуг; – культуру обслуживания потребителей; – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	
--	---	--

Программа учебной дисциплины способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций на основе применения активных и интерактивных форм проведения занятий:

Методы	Формы	Лекции, уроки (час.)	Практические занятия (час.)	Всего (час.)
Проблемная лекция		2		2
Лекция-презентация		12		12
Групповые дискуссии / Семинар			6	6
«Мозговой штурм»			2	2
Деловые / ролевые игры			2	2
Контрольный лист или тест			2	2
	Всего:	14	12	26

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальной учебной нагрузки обучающегося, в том числе:	48
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	32
самостоятельной работы обучающегося	16

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<i>11</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
<i>в том числе:</i>	
практические занятия	<i>16</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
<i>в том числе:</i>	
подготовка рефератов, сообщений, презентаций	<i>7</i>
домашняя работа	<i>7</i>
индивидуальное задание	<i>2</i>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов / в. т.ч. в форме практической подготовки		Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
		3	4		
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	3	2	1	
	1. Введение. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Структура сферы услуг и классификация типов видов услуг. Сферы экономики. Функциональная направленность услуг.	2	2		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Подготовка</i> сообщений по теме «Отраслевая структура сферы сервиса»	1	-		ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	6	-	2	
	1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России: основные этапы	2	-		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6
	Практическое занятие				
	1. Семинар по теме: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»	2	-		ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Подготовка сообщения</i> на тему: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности», «Возникновение и развитие сервиса в России»	2	-		
Тема 3. Услуга как специфический продукт	Содержание учебного материала	7	1	2	
	1. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	2	-		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6
	Практические занятия				
	1. Работа с тестовыми заданиями по теме «Услуга как специфический продукт»	2	-		ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	2. Способы и формы оказания услуг.		1		
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Выполнение домашнего задания</i> по темам: «Основные различия товара и услуги», «Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование» <i>Подготовка реферата</i> на тему: «Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе (на материале публикаций периодической печати)»	3	-		
Тема 4. Организация сервисной деятельности	Содержание учебного материала	12	4	2	
	1. Формирование рынка услуг и его особенности. Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация обслуживания потребителей услуг	2	2		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6
	2. Понятие «контактной зоны» сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса. Сущность конфликта и его причины				

	Практические занятия					ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	1.	Законодательные акты в сфере бытового обслуживания	2	-		
	2.	Использование различных средств делового общения	2	-		
	3.	Деловая игра «Жалоба». «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)	2	2		
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Выполнение домашнего задания</i> по темам: «Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности», «Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие» <i>Подготовка презентации</i> по теме: «Нормы и правила профессионального поведения и этикета», «Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями»		4	-		
Тема 5. Качество обслуживания	Содержание учебного материала		6	-	2,3	
	1.	Показатели качества услуги: функциональное качество, социальное качество. Модель качества услуг	2	-		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	2.	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения. Соблюдение в профессиональной деятельности правил обслуживания клиентов				
	Практическое занятие		2	-		
	1.	Семинар по теме: «Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения»				
Самостоятельная работа обучающихся <i>Выполнение домашнего задания</i> - выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения, а также подробный самоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы)		2	-			
Тема 6. Новые технологии в сфере услуг	Содержание учебного материала		12	4	2	
	1.	Понятие и содержание сервисных технологий.	2	2		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	2.	Понятие новых видов услуг для рынка и для региона. Необходимость продвижения на рынок новых услуг. Информационные технологии в сфере услуг. Примеры использования информационных технологий в различных сферах обслуживания потребителей				
	3.	Понятие формы обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы, срочное выполнение заказа в присутствии клиента и др.)				
	Практические занятия		2	2		
	1.	Разработка новых видов услуг и форм обслуживания				
	2.	Семинар на тему: «Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания»	2	-		
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Выполнение домашнего задания по теме:</i> «Оценка эффективности новых видов услуг и форм обслуживания» <i>Выполнение индивидуальных заданий</i> по теме семинара: «Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания»		4	-		
Дифференцированный зачет			2	-		
Всего:			48	11		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета сервисной деятельности.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- фонд слайдовых презентаций.

Технические средства обучения:

- компьютер, экран, проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Федеральные законы:

Закон «О защите прав потребителей» N2300-1 от 07.02.1992 (с изм. и доп.)

Подзаконные акты:

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации / Утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 №1025 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 30.09.2000 N 742, от 01.02.2005 N 49, от 04.10.2012 N 1007)

Учебники:

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2021. — 191 с. — ISBN 978-5-406-08012-2. — URL: <https://book.ru/book/938870> — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Рубцова, Н. В. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. - М. : Академия, 2018. – 192с. - (Профессиональное образование).

2. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-406-00937-6. — URL: <https://book.ru/book/934196> — Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / ред. Б.И. Штейнгольц. – Новосибирск : НГТУ, 2013. – 130 с. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, внеаудиторной самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Уметь:	
соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
использовать различные средства делового общения;	Практическое занятие №2 по теме 4
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Практическое занятие №3 по теме 4
Знать:	
социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 2, сообщения по теме 2
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	Реферат на тему: «Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе»
виды сервисной деятельности;	Сообщения по теме 1
сущность услуги как специфического продукта;	Тест «Услуга как специфический продукт», дифференцированный зачет
законодательные акты в сфере бытового обслуживания;	Практическое занятие №1 по теме 4
правила обслуживания населения;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	Домашнее задание по теме 4
организацию обслуживания потребителей услуг;	дифференцированный зачет
способы и формы оказания услуг;	Практическое занятие №2 по теме 3
нормы и правила профессионального поведения и этикета;	Индивидуальные задания (подготовка презентаций) по теме 4
этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	Индивидуальные задания (подготовка презентаций) по теме 4
критерии и составляющие качества услуг;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
культуру обслуживания потребителей;	Индивидуальные задания по теме 4
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	Практические занятия №2 и №3 по теме 4, индивидуальные задания по теме 4