

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 1/12

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГАПОУ ЧАО
«ЧМК»:

Л.В. Махаева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.05.06. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Анадырь 2019 г.

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 2/12

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности **44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям)** укрупненной группы специальностей 44.00.00 Образование и педагогические науки направления подготовки Образование и педагогические науки.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж» (далее ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

Разработчик:

Колесникова Ирина Владимировна, преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Регистрационный № ПО 179-19 от 02.04.2019 г.

Рекомендована Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 07 от «16» апреля 2019 г.

Утверждена Приказом № 01-10/401 от 30.08.2019 г. «Об утверждении документов по организации учебного процесса»

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 3/12

СОДЕРЖАНИЕ

	страница
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	12

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020 Лист 4/12
--------------------	--------------------------	------------------------------------

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05.06. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности **44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям)** укрупненной группы специальностей 44.00.00 Образование и педагогические науки направления подготовки Образование и педагогические науки.

Рабочая программа учебной дисциплины **может быть использована** в дополнительном профессиональном образовании, при повышении квалификации по должностям служащих 16437 Парикмахер.

1.2. Место дисциплины в структуре ППСЗ: является профессиональный цикл.

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

Цель:

– создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачи:

– формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.

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 позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 5/12

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 организаций сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» 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 специфику в сфере обслуживания.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 56 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 28 часа.

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 6/12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
лабораторные работы	0
практические занятия	8
контрольные работы	0
курсовая работа (проект)	0
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	0
1. Разработать задания по разделу 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека для рабочей тетради.	7
2. Разработать задания по разделу 2. Социально-культурная сфера для рабочей тетради	7
3. Разработать задания по разделу 3. Формы коммуникации в сервисе для рабочей тетради	7
4. Разработать задания по разделу 4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг для рабочей тетради	7
Итоговая аттестация в форме зачета	

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 7/12

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.05.06. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
РАЗДЕЛ 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека				
Тема 1.1. Природа и характер сервисной деятельности	Содержание учебного материала		8	2
	1.	Основные понятия и сущность сервисной деятельности		
	2.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.		
	3.	Специфика рынка услуг		
	4.	Виды сервисной деятельности.		
	Лабораторные работы		0	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		0	
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности	Содержание учебного материала		4	2
	1.	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.		
	2.	Особенности сервисной деятельности в России.		
	Лабораторные работы		0	
	Практические занятия			
	Контрольные работы		0	
	Самостоятельная работа обучающихся		7	
	1.	Разработать задания по разделу 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека для рабочей тетради		
	РАЗДЕЛ 2. Социально-культурная сфера.			
Тема 2.1. Социально - культурная сфера	Содержание учебного материала		8	2
	1.	Характеристика социально-культурной сферы		
	2.	Прогрессивные формы обслуживания.		
	3.	Культура сервиса.		
	4.	Эстетика сервиса.		
	Лабораторные работы		0	
	Практические занятия			

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 8/12

	Контрольные работы	0	
	Самостоятельная работа обучающихся	7	
	1. Разработать задания по разделу 2. Социально-культурная сфера для рабочей тетради		
РАЗДЕЛ 3. Формы коммуникации в сервисе			
Тема 3.1. Психология процесса обслуживания	Содержание учебного материала	6	2
	1. Понятие “контактной зоны”		
	2. Тактика обслуживания		
	3. Жалобы и конфликты при обслуживании.		
	Лабораторные работы	0	
	Практические занятия	8	
	1. Анализ психологических и этических аспектов сервиса.		
	2. Тренинг «Психология процесса обслуживания»		
	3. Принципы общения и взаимодействие с клиентами.		
	4. Характеристики профессиональной этики, ее сущность для работников обслуживания.		
	Контрольные работы	0	
	Самостоятельная работа обучающихся	7	
	1. Разработать задания по разделу 3. Формы коммуникации в сервисе для рабочей тетради		
РАЗДЕЛ 4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг			
Тема 4.1. Классификация услуг	Содержание учебного материала	8	2
	1. Разновидности услуг и их характеристика		
	2. Классификация услуг по функциональной направленности		
	3. Общероссийские классификаторы услуг населению		
	4. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.		
	Лабораторные работы	0	
	Практические занятия		
	Контрольные работы	0	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.2. Теория организации обслуживания.	Содержание учебного материала	4	2
	1. Предприятия, оказывающие услуги населению		
	2. Организация процесса обслуживания		
	Лабораторные работы	0	
	Практические занятия		
	Контрольные работы	0	

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 9/12

Тема 4.3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.	Самостоятельная работа обучающихся		
	Содержание учебного материала	6	
	1. Качество услуги в сервисной деятельности		2
	2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг		
	3. Лицензирование услуг. Методы регулирования рынка услуг		
	Лабораторные работы	0	
	Практические занятия		
	Контрольные работы	0	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Содержание учебного материала	6	
Тема 4.4. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	1. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности		2
	2. Особенности жизненного цикла услуги.		
	3. Особенности функционирования отдельных групп услуг		
	Лабораторные работы	0	
	Практические занятия	2	
	Контрольные работы	0	
	Самостоятельная работа обучающихся	7	
	1. Разработать задания по разделу 4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг для рабочей тетради		
	Всего:	56	

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 10/12

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета отраслевых общепрофессиональных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- меловая трехчастная доска;
- рабочее место преподавателя;
- инструкционные карты;
- компьютерные презентации.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — Москва : Юрайт, 2018. — 410 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/>
2. Казакевич, Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО.- М.: Юрайт, 2019. - 188 с.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>
3. Колесникова И.В., Сервисная деятельность. Конспект лекций для студентов учреждений сред. проф. образования. Анадырь: ГАПОУ ЧАО ЧМК, 2016.
4. Колесникова И.В., Сервисная деятельность. Практикум для студентов учреждений сред. проф. образования. Анадырь: ГАПОУ ЧАО ЧМК, 2016.

Дополнительные источники:

5. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: Учебное пособие. – Томск:

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 11/12

кафедра ТУ, ТУСУР, 2012. – 294 с.

6. Панченко О.А. Парикмахерское дело: учеб. пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010.

7. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.-284с.

8. Соколова С.В. Основы экономики: учеб. пособие для нач. проф. образования. – М.: Академия, 2002.

9. Ханников А.А. Парикмахер-стилист: пособие для учащихся профтехучилищ. – Ростов н/Д.: Феникс, 2001.

10. Чечевицына П.Н., Чуев И.Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2007.

11. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. – М.: Академия, 2008.

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 12/12

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:	
– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	-наблюдение за обучающимся
– определять критерии качества оказываемых услуг	-наблюдение за обучающимся
– использовать различные средства делового общения	-наблюдение за обучающимся
– анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	-наблюдение за обучающимся, тестовое задание
– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	-наблюдение за обучающимся, тестовое задание
– выполнять требования этики в профессиональной деятельности.	-наблюдение за обучающимся, тестовое задание
Знать:	
– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– сущность услуги как специфического продукта	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– правила обслуживания населения	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– организацию обслуживания потребителей услуг	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– способы и формы оказания услуг	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– нормы и правила профессионального поведения и этикета	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– критерии и составляющие качества услуг	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа
– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	-практическая работа, внеаудиторная самостоятельная работа

Разработчик:

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»
(место работы)

преподаватель
(занимаемая должность)

И. В. Колесникова
(инициалы, фамилия)