



Департамент здравоохранения Ивановской области
Областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Ивановский медицинский колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР

БЧ / Буланова Л.Б./

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Сервисная деятельность

программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности

43.02.04 «Прикладная эстетика»

2020 г.


Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.04 «Прикладная эстетика» (Приказ Минобрнауки РФ от 07.05.2014 г. №468) и Профессионального стандарта № 336 Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг (Приказ Минтруда и социальной защиты России от «22» декабря 2014 г. № 1069н).

Организация-разработчик: ОГБПОУ «Ивановский медицинский колледж»

Разработчик:

Утверждено Методическим советом «ИМК»

(Протокол №1 от 01.09.20 г.).

Председатель Методического совета _____ 

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **Ошибка!**
Закладка не определена.
 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **Ошибка!**
Закладка не определена.
 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **Ошибка!** **Закладка не определена.**
 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ **Ошибка!**
Закладка не определена.
- ДИСЦИПЛИНЫ **Ошибка!** **Закладка не определена.**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.04 Прикладная эстетика (утвержденным приказом Минобрнауки России от 07 мая 2014 г. № 468).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке рабочих по профессии: Технолог-эстетист на базе среднего (полного) общего образования, на базе основного общего образования

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к общепрофессиональному циклу и направлена на освоение следующих 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.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся **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;
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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки студентов 84 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки 56 часов; самостоятельная работа 28 часов.

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:	
практические занятия	
Самостоятельная работа студентов (всего)	28
Промежуточная аттестация в форме: комплексный дифференцированный зачет	

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Индустрия красоты как отрасль сферы услуг	Содержание	4	
	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	12	1
	Понятие об услуге и сервисной деятельности		
	Общероссийские классификаторы услуг населению		
	Роль и место индустрии красоты в современном обществе		
	Понятие, основные черты и структура индустрии красоты		
	Характеристика услуг индустрии красоты		
	Практические занятия №1-6		
	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.		
	Понятие об услуге и сервисной деятельности		
	Общероссийские классификаторы услуг населению		
	Роль и место индустрии красоты в современном обществе		
	Понятие, основные черты и структура индустрии красоты		
	Характеристика услуг индустрии красоты		
Самостоятельная работа: Сервис как деятельность и услуга		8	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности в индустрии красоты	Содержание	4	
	Организация предприятий индустрии красоты	6	1,2
	Организация обслуживания клиентов в индустрии красоты		
	Нормативные документы по предоставлению услуг и обслуживанию населения на предприятиях индустрии красоты		
	Практические занятия №7-9		
	Организация предприятий индустрии красоты		
	Организация обслуживания клиентов в индустрии красоты		
	Нормативные документы по предоставлению услуг и обслуживанию населения на предприятиях индустрии красоты		
Самостоятельная работа: Сервис в современном мире. Способы и формы оказания услуг.		5	
Раздел 3. Услуга индустрии красоты как специфический продукт	Содержание	2	1,2
	Контактная зона предприятий индустрии красоты и процесс предоставления услуги		
	Коммуникации и управление отношениями в индустрии красоты		

	Практические занятия №10-11	4	
	Контактная зона предприятий индустрии красоты и процесс предоставления услуги Коммуникации и управление отношениями в индустрии красоты		
Самостоятельная работа: проведение конкурентного анализа предприятий индустрии красоты		3	
Раздел 4. Маркетинг услуг индустрии красоты	Содержание	4	1,2
	Комплекс маркетинга услуг и особенности его реализации		
	Основы маркетинга услуг индустрии красоты		
	Практические занятия №12-13	4	
	Комплекс маркетинга услуг и особенности его реализации Основы маркетинга услуг индустрии красоты		
Самостоятельная работа: Особенности маркетинга в индустрии красоты		4	
Раздел 5. Качество услуг индустрии красоты	Содержание	4	1,2
	Понятие о качестве услуг, моделях и показателях качества сервиса		
	Повышение качества услуг в индустрии красоты		
	Практические занятия №14-15	4	
	Понятие о качестве услуг, моделях и показателях качества сервиса Повышение качества услуг в индустрии красоты		
Самостоятельная работа: Качество услуг индустрии красоты		5	
Раздел 6. Сервисные технологии в индустрии красоты	Содержание	2	1,2
	Понятие и содержание сервисных технологий новые услуги и инновации в сервисе		
	Информационные технологии в индустрии красоты		
	Практические занятия №16-17	4	
	Понятие и содержание сервисных технологий новые услуги и инновации в сервисе Информационные технологии в индустрии красоты		
Самостоятельная работа: ИКТ и инновации в индустрии красоты		3	
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		84	

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.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-наглядные пособия (плакаты, иллюстрации, опорные конспекты) по темам вопросы для практических занятий и дифференцированного зачета.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, проектная доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 188 с.
2. Кулибанова В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для СПО. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 259 с.

Дополнительные источники:

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом / Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремина. - 13-е изд., перераб. и доп. - М.: Академия, 2015.
2. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.
3. Гэбэй Дж. Маркетинг: новые возможности. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002.
4. Герасимов Б.Н., Чумак В.Г., Яковлева Н.Г. Менеджмент персонала: учебное пособие/ Серия «Учебники, учебные пособия» - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003.
5. Каюмов С.Ф., Сергеев М.Ю. Прибыльный салон красоты. Советы владельцам и управляющим. - СПб.: Питер, 2012.
6. Рубцова Н.В., Даниленко Н.Н. Сервисная деятельность: учебник для СПО. - М.: Академия, 2018.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.kulina.ru/articles/diet/all/krasotaizdorove/doc 68/>
2. <http://manikur.ws/>
3. <http://www.inmoment.ru/beautv/beautiful-bodyv/house-manicure.html>
4. <http://www.allbest.ru/>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным обеспечением. В преподавании используются лекционные, практические формы проведения занятий, информационно-коммуникационные технологии, включая дистанционные

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах, в т.ч. и с использованием дистанционных технологий.

В условиях чрезвычайных ситуаций, при переводе обучающихся всех форм обучения на электронное дистанционное обучение, занятия проводятся в свободной форме-оффлайн с использованием платформы дистанционного обучения (размещены лекции, видео, тесты, задачи с самопроверкой, ситуации) в сочетании с занятиями онлайн с применением сервиса вебинаров.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно - педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу.

Реализация программы подготовки специалистов среднего звена по профессии «Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг» должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины.

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>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 деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности; составлять резюме, анкету;</p> <p>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.</p>	<p>индивидуальных и фронтальных опросов, проведения практических занятий, самостоятельной работы обучающихся, дифференцированного зачета.</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	---------------------------------------	----------------------------------

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	демонстрация интереса к будущей профессии	Наблюдение и экспертная оценка коммуникабельности. Анализ информации, полученной в ходе проведения бесед. Анализ реакции обучающегося на замечания и предложения педагогов
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области освоения своей профессии; - оценка эффективности и качества выполнения;	Выполнение исследовательской творческой работы.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области освоения своей профессии; - оценка эффективности и качества выполнения;	Анализ полноты, качества, достоверности, логичности изложения найденной информации
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая	Анализ полноты, качества, достоверности, логичности изложения найденной информации
с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	электронные	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - поиск инноваций в области разработки новых технологических приемов и методов работы	Выполнение исследовательской творческой работы.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике.
ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.	- определяет и согласовывает выбор парикмахерских услуг	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике.

ПК 1.5. Выполнять художественное оформление ногтей с использованием разных техник и материалов.	- проводит санитарно-эпидемиологическую обработку контактной зоны при оказании косметических услуг в соответствии с требованиями СанПиН	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике.
ПК 1.6. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей кистей, стоп и ногтей.	- анализирует состояние кожи лица и воротниковой зоны в соответствии с принятой методикой	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике.
ПК 2.3. Определять и согласовывать выбор программы и комплекса косметических услуг.	- определяет и согласовывает выбор программы и комплекса косметических услуг в соответствии с принятой методикой	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике.
ПК 2.5. Выполнять комплекс сервисного макияжа.	- выполняет комплекс сервисного макияжа.	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике
ПК 2.6. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей лица и воротниковой зоны.	- консультирует потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей лица и воротниковой зоны.	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике
ПК 3.3. Определять и согласовывать выбор комплекса услуг массажа и профилактической коррекции тела.	- определяет и согласовывает выбор комплекса услуг массажа и профилактической коррекции тела.	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике
ПК 3.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за телом.	- консультирует потребителей по домашнему профилактическому уходу за телом.	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении практических работ и работ по учебной практике и производственной практике

