

областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Курский государственный политехнический колледж»



Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная деятельность

для специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 Технологии парикмахерского искусства, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года, № 1553/2016 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 декабря 2016 года, регистрационный №44830).

Разработчик: Калугина О.М., преподаватель ОБПОУ «КГПК»

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена и одобрена на заседании П(Ц)К «Моделирования конструирования и парикмахерского искусства»


Протокол 9 от «22» март 2018 г.

Председатель П(Ц)К  М.Ю. Петрухина

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета

Протокол 3 от «21» 06 2018 г.

Председатель Методического совета  И.Н. Толмачева

Заместитель директора по учебной работе  Н.Ю. Тарасова

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.02 Парикмахерское искусство

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять категории 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;

В результате освоения учебной 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.

В результате освоения дисциплины у студентов будут формироваться следующие **компетенции:**

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.2.	Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения

	парикмахерских услуг.
ПК 1.3.	Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг
ПК1.4.	. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.
ПК 2.1.	Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32

в том числе:	
практические занятия	32
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего) работа с конспектами (конспектирование текста, подготовка к устным опросам, практическим занятиям, контрольной работе), работа с дополнительными источниками, подготовка докладов, сообщений)	16
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

Содержание дисциплины

- Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности**
- Тема 1.**
- Тема 2. Организация сервисной деятельности**
- Тема 3. Услуга как специфический продукт. Качество услуг.**