

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«НИЖЕГОРОДСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ «НБК»)**

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЧПОУ «НБК»

Удалова Н.П.

« ____ » _____ 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 Сервисная деятельность в сфере индустрии красоты**

**общепрофессиональный учебный цикл программы подготовки
специалистов среднего звена
по специальности 43.02.17 Технология индустрии красоты**

Нижний Новгород, 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.17 «Технология индустрии красоты» (базовая подготовка), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 26 августа 2022 г. № 775.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Нижегородский бизнес-колледж»

Разработчик: Кутергина М. Ю., преподаватель высшей категории, специалист по методической работе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Анатомия и физиология человека является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технология индустрии красоты.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09. <i>ПК 1.1.-ПК 1.5.</i>	- применять знания о правилах обслуживания клиентов, о качестве оказываемых услуг, о средствах делового общения, о профессиональных стандартах в сфере индустрии красоты;	- правила обслуживания клиентов, - сущность услуги как специфического продукта; - организация 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. - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технология индустрии красоты)
ПК 1.1 Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие женские, мужские (в том числе оформление усов и бороды), детские стрижки волос различными инструментами и техниками
ПК 1.2 Выполнять химическое воздействие (включая завивку и выпрямление волос) с использованием современных технологий.
ПК 1.3 Выполнять простые и сложные виды окрашивания волос с учётом запроса клиента.
ПК 1.4 Разрабатывать и выполнять классические и современные, коммерческие укладки на волосах различной длины.
ПК 1.5 Моделировать причёски различного назначения с применением украшений и постижерных изделий с учётом тенденций моды.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности профессиональной деятельности.
ОК.03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки	80
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	72
в том числе:	
теоретические занятия	52
практические занятия	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	8

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Организация сервисной деятельности		16	
Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения	Содержание учебного материала	8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
	1. Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями.		
	2. Закон РФ «О защите прав потребителей».		
	3. Правила бытового обслуживания населения.		
	4. Основные подходы к осуществлению сервиса		
	5. Принципы сервиса		
	6. Отраслевая структура сервисной деятельности.		
	7. Специфические особенности индустрии красоты.		
Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала	8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
	1. Виды предприятий сферы сервиса.		
	2. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования.		
	3. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса.		
	4. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской.		
	6. Формы обслуживания населения.		
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		24	
Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе	Содержание учебного материала	8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
	1. Понимание клиентов и их потребностей.		
	2. Факторы, влияющие на формирование услуги.		
	3. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.		
	4. Основные различия товара и услуги.		

Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала		8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
	1.	Жизненный цикл услуги и его основные этапы.		
	2.	Формирование цены на услугу		
	3.	Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль.		
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Содержание учебного материала		8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
	1.	Источники рыночной информации.		
	2.	Принципы работы с клиентом.		
	3.	Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг.		
Раздел 3. Качество услуг			16	
Тема 3.1.	Содержание учебного материала		8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	1.	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.		
	2.	Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах парикмахерских		
	3.	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций.		
	4.	Контроль удовлетворённости потребителей услуг		
Тема 3.2.	Содержание учебного материала		8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	1.	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.		
	2.	Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах парикмахерских		
	3.	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций.		
	4.	Контроль удовлетворённости потребителей услуг		
Раздел 4. Понятие сервисных технологий			16	
Тема 4.1.	Содержание учебного материала		8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
Новые виды услуги прогрессивные формы обслуживания населения	1.	Понятие и содержание сервисных технологий.		
	2.	Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.		
	3.	Прогрессивные формы в индустрии красоты		
Тема 4.2.	Содержание учебного материала		8	ОК 01-09, ПК 1.1-ПК 1.5
Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	1.	Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания, влияние их на себестоимость, цену, удовлетворённость потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания.		
	2.	Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания		
Промежуточная аттестация в форме экзамена			8	
Объем образовательной нагрузки			80	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории Сервисная деятельность (Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин)
Оборудование кабинета:

- комплект ученической мебели;
- рабочее место преподавателя;
- учебная доска;
- ноутбук;
- проектор;
- комплект законодательной и нормативной документации;
- комплект учебно-наглядных пособий (презентации по темам);
- шкаф для хранения по учебно-наглядного материала.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 284 с. табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978- 5-394-03453-4. – Текст: электронный.
2. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность: учебное пособие: [16+] / Н. М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2020. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>. – Библиогр.: с. 103-105. – ISBN 978-5-8158-1661-9. – Текст: электронный.
3. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие / В. А. Тётушкин; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2020. – 125 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-1384-2. – Текст: электронный.

Дополнительные источники

1. Велединский, В.Г Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. М.: КноРус, 2016.
2. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. М.: Дашков и К, 2015. 3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 185 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знает:	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 1.1-ПК 1.5	Формы контроля обучения: зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных работ и других видов текущего контроля Методы оценки результатов обучения: Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля тестирование проверка результатов практических работ, решение профессиональных задач тестирование
правила обслуживания клиентов		
сущность услуги как специфического продукта		
организация обслуживания потребителей услуг		
способы и формы оказания услуг		
нормы и правила профессионального поведения и этикета		
этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении спотребителями		
критерии и составляющие качества услуг		
психологические особенности делового общения и его специфику в сфереобслуживания		
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельностиорганизации сервиса		
Умеет:		
применять знания о правилах обслуживания клиентов, о качестве оказываемых услуг, о средствах делового общения, о профессиональных стандартах в сфере индустрии красоты		