

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
УЛЬЯНОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ЛЕГКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ДИЗАЙНА

Контрольный  
экземпляр

Актуализировано  
Приказ № 367  
от 03.09.14г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. Сервисная деятельность

100116 Парикмахерское искусство

Базовой подготовки

г. Ульяновск  
2013

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с  
ФГОС по специальности СПО

100116

Парикмахерское искусство

код

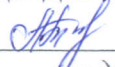
наименование профессии (специальности)

РЕКОМЕНДОВАНА

УТВЕРЖДАЮ

на заседании ЦМК  
Председатель ЦМК

Заместитель директора по учебной  
работе ОГБОУ СПО УТЛПид

  
\_\_\_\_\_

Л.П. Титова

  
\_\_\_\_\_

Н.А. Матюнина

подпись

подпись

Протокол заседания ЦМК  
№ 7 от «23» мая 2013г.

23 мая 2013г.

Автор-разработчик:

Хамитова Е.Л., преподаватель

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность

Рецензент:

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность

Протокол № 1 от 29 августа 2014г.

Председатель ЦМК  Л.П. Титова

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	16
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	18

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01.Сервисная деятельность

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии среднего профессионального образования **100116 «Парикмахерское искусство»**, входящей в состав укрупненной группы специальностей 1000000 Сфера обслуживания, 100100 Сервис.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии 16437 Парикмахер.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

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

**в результате освоения учебной 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 позиции участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

**в результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации 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 этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества 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. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 51 час, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;

самостоятельной работы обучающегося 17 часов.

В рамках учебной дисциплины формируются общие и профессиональные компетенции:

#### **Общие компетенции**

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>	<b>№ тем</b>
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость профессии парикмахер в оказании сервисных услуг	Раздел 1. Раздел 2.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность при взаимоотношении специалиста и клиента в процессе оказания парикмахерских услуг.  Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность при взаимоотношении специалист - клиент-инвалид и специалист - клиент-ребёнок в процессе оказания парикмахерских услуг.  Эффективный выбор способов разрешения конфликтных ситуаций в процессе оказания парикмахерских услуг.	Тема 2.1. Тема 2.3.  Тема 2.2.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации при анализе учебного материала по истории развития сервисной деятельности в России.  Осуществлять поиск и использование информации при анализе учебного материала необходимой для изучения сервисной деятельности в первобытных сообществах и в обществах древнего мира, в средневековом обществе Западной Европы и в дореволюционной России, в бытовом обслуживании после Великой Октябрьской социалистической революции.	Тема 1.

	<p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе сильных и слабых сторон парикмахерского салона для эффективной работы.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при оформлении визитной карточки парикмахерского салона для эффективной работы.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе видов делового общения для эффективного применения в процессе оказания парикмахерских услуг.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе материала о психологии обслуживания необходимой для эффективного применения в процессе оказания парикмахерских услуг и личностного развития.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе материала о вербальных и невербальных средствах применяемых в деловом общении необходимой для эффективного применения в процессе оказания парикмахерских услуг и личностного развития.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе разновидностей предоставляемых услуг для эффективного применения в процессе оказания парикмахерских услуг.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе способов и форм оказания услуг для эффективного применения в процессе оказания парикмахерских услуг и профессионального развития.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе учебного материала необходимой для составления должностной инструкции работника сферы парикмахерских услуг.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации при анализе уровня жизни населения и сфер обслуживания необходимой для профессионального развития.</p>	<p>Тема 2.1.</p> <p>Тема 2.2.</p> <p>Тема 2.3.</p>
ОК 6.	Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями при оказании парикмахерских услуг.	Тема 2.2. Тема 2.3.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития для повышения качества услуг и уровня обслуживания населения.	Тема 2.3.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий при оказании парикмахерских услуг.	Тема 1.
	Ориентироваться в условиях конкурентного рынка для внедрения	Тема 2.1.

<p>новых форм обслуживания и новых видов сервисных услуг. Ориентироваться в условиях частой смены технологий при использовании основ социального менеджмента на сервисном предприятии.</p> <p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий при анализе применения инноваций в профессиональной деятельности парикмахера.</p> <p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий при анализе особенностей процесса-внедрения инноваций в сферу парикмахерских услуг.</p>	Тема 2.3.
--	-----------

### Профессиональные компетенции

Код	Наименование результата обучения	№ тем
ПК 1.2.	<p>Анализировать социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России, определять место сервиса в жизнедеятельности человека.</p> <p>Анализировать потребности человека в сфере услуг, определять факторы влияющие на формирование рынка услуг.</p> <p>Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов и определять способы их урегулирования.</p> <p>Анализировать качество оказываемых услуг, определять уровень обслуживания.</p>	<p>Тема 1.</p> <p>Тема 2.1.</p> <p>Тема 2.2.</p> <p>Тема 2.3.</p>
ПК 1.3.	<p>Определять и использовать различные средства делового общения при оказании парикмахерских услуг.</p> <p>Определять и использовать различные способы и формы оказания парикмахерских услуг.</p>	<p>Тема 2.2.</p> <p>Тема 2.3.</p>
ПК 1.4.	<p>Выполнять требования профессиональной этики и контролировать процесс общения при оказании парикмахерских услуг.</p> <p>Организовать обслуживание клиента и контролировать качество парикмахерских услуг.</p>	<p>Тема 2.2.</p> <p>Тема 2.3.</p>

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися видов профессиональной деятельности «Организация и выполнение технологических процессов парикмахерских услуг», «Подбор, разработка и выполнение различных типов, видов и форм причёсок с учётом индивидуальных особенностей потребителей и тенденций моды» в части изучения дисциплины, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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
ПК 1.4.	Выполнять и контролировать эти этапы технологических процессов парикмахерских услуг
ПК 1.5.	Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу
ПК 2.1.	Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителей
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



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>51</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>34</b>
в том числе:	
практические занятия	17
контрольные работы	1
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>17</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	17
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	