

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОХТИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Рассмотрено и принято
на заседании Педагогического Совета
Санкт-Петербургского
государственного бюджетного
профессионального образовательного учреждения
«Охтинский колледж»
Протокол № 2 от 19 марта 2015 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Педагогического Совета,
СПб ГБ ПОУ «Охтинский колледж»
Директор Красно / И.И. Красновская/
08 апреля 2015 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**по специальности: 43.02.02 Парикмахерское искусство
(базовая подготовка)**

на базе основного общего образования

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
2015**

Рабочая программа учебной дисциплины **СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** разработана по основной профессиональной образовательной программе специальности среднего профессионального образования (далее СПО), входящей в состав укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм:

43.02.02 Парикмахерское искусство (базовая подготовка)

Организация – разработчик:

СПб ГБ ПОУ «Охтинский колледж»

Разработчик:

преподаватель ***Ю.И. Виданова***

Рассмотрена и одобрена на заседании Методической комиссии 12 декабря 2014 года

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.02 – Парикмахерское искусство и предназначена для реализации ФГОС СПО по специальности 43.02.02 – Парикмахерское искусство (базовая подготовка).

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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 позиций участвующих в них индивидов;

—управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

—выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

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.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

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 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.

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 все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.

ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.

ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося - 60 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка - 40 часов;

- внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося - 20 часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Количество часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
практические работы	<i>14</i>
контрольные работы	<i>2</i>
дифференцированный зачёт	<i>1</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе:	
выполнение домашних заданий	<i>20</i>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	