

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТА И СЕРВИСА»

Рассмотрено на заседании
цикловой методической комиссии
«18» июня 2017 г.
протокол № 11
председатель ЦМК
Струкова Е.А.
Струкова Е.А.



Утверждаю:
директор ГБПОУ «ТКТиС»
О.М.Бойков
«18» июня 2017 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Тверь
2017 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.03 «Стилистика и искусство визажа».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Тверской колледж транспорта и сервиса».

Разработчик: Калинкина Т.А., заместитель директора по теоретическому обучению, преподаватель высшей категории.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.03 «Стилистика и искусство визажа».

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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;
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания;
- правила обслуживания населения;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- 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;
- культуру обслуживания потребителей;

-психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Дисциплина направлена на формирование общих компетенций:

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 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками.

Дисциплина направлена на формирование профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.

ПК 1.4. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.

ПК 2.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.

ПК 2.6. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.

ПК 3.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.

ПК 3.4. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.

ПК 4.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.

ПК 4.5. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 52 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
практические занятия	8
контрольные работы	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	2

2.2. Рабочий тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1.1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала			
	1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России. Основные этапы становления и развития сервиса в Советском Союзе и Российской Федерации. Виды сервисной деятельности в России. Состояние сферы сервиса на современном этапе.	2	2
	Практическое занятие Семинар на тему «Сервисная деятельность в советский и постсоветский период»		2	
	Контрольная работа по теме № 1 « Социальные предпосылки развития сервисной деятельности»		2	
	Самостоятельная работа Подготовка сообщений на тему «Особенности сервисной деятельности в советский период»		4	
Тема 1.2. Организация сервисной деятельности	Содержание учебного материала			
	1	Формы организации обслуживания населения. Понятие « контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях	2	2
	2	Правила обслуживания населения. Сервис как форма взаимодействия между субъектами	2	
	Контрольная работа № 2 по теме: Организация сервисной деятельности.		2	

	Самостоятельная работа Заполнить таблицу: Виды сервисной деятельности.		4	
Тема 1.3. Услуга как специфический продукт	Содержание учебного материала			
	1	Потребности человека как основа формирования сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей в деятельности организации сервиса	2	2
	2	Основные различия товара и услуги. Сущность услуги как специфического продукта.	2	
	Контрольная работа № 3 по теме «Услуга как специфический продукт»		2	
	Самостоятельная работа Составить таблицу показателей качества услуг.		2	
Тема 1.4. Качество услуг	Содержание учебного материала			
	1	Понятие качества и уровня обслуживания. Основные составляющие качества услуг и обслуживания. Критерии и составляющие качества услуги. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг.	2	2
	Практическое занятие		4	
	1. Ролевая игра: Профессиональная ситуация. 2. Семинар-практикум. Продукт и обслуживание – различные аспекты сервиса.			
	Самостоятельная работа Подготовка докладов по теме: «Процесс управления качеством услуг»		4	
Тема 1.5. Психологическая и этическая культура сервиса.	Содержание учебного материала			
	1	Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Правила делового этикета как частный вид социальных норм. Принципы делового этикета.	2	2
	2	Речевой этикет, основные требования и правила. Психологические аспекты речевого поведения. Конфликты и их причины. Методы преодоления конфликтов.	2	

	3	Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителем	2	
		Практическое занятие Семинар-практикум. Конфликт глазами клиентов.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся	4	
		Заполнить таблицу «Средства делового общения». Подготовка докладов на темы: «Способы управления эмоциональным напряжением», «Правила речевого поведения в отдельных сложных ситуациях».		
Дифференцированный зачет			2	
всего			52	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: легко перемещаемые в пространстве столы, стулья, доска.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран, мультимедийные средства обучения (компьютерные презентации, фильмы).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник СПО. -15-е изд. - М.: Академия, 2017 г. -192 с.
к.э. на 1-0,5
2. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебник СПО, - М.: Кнорус, 2020 г.- 240 с.

Дополнительные источники:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. – М.: Аспект-пресс, 2006.
2. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность.- М.: Высшая школа, 2008.
3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. – М.: Академия, 2008.
4. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность. – М.: Альфа-М, 2009.

Электронные учебники:

Аванесова Г.А. Сервисная деятельность 2005

Лойко О.Т. Сервисная деятельность М.-Академия 2010

Лойко О.Т. Сервисная деятельность, уч.пособие 2002

Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность, М., 2006

Свириденко Ю.П., Хмелёв В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения, М.-Уч. пособие 2012

Интернет ресурсы

1. http://onyxvvt.narod2.ru/servisnaya_deyatelnost Основные понятия сервисной деятельности: культура сервиса, услуга, качество услуги, контактная зона.
2. <http://www.ffsn.bsu.by/infocom/zvoznikov/barganings/lectures.html> Деловые переговоры.
5. <http://www.4tivo.com/education/3908-jetika-i-psikhologija-professionalnoj.html> - Этика и психология профессиональной деятельности;
6. <http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi> -Этика деловых отношений

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Раздел программы (тема)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели результатов подго- товки	Формы и методы контроля и оценки результатов обу- чения
1	2	3	4
Тема 1.1. Социальные предпосылки возникновения и развития сер- висной деятель- ности	знать: социальные предпосыл- ки возникновения и развития сервисной деятельности	правильно формулирует основные социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	оценка за практическое занятие «Сервисная деятельность в советский и пост-советский период» оценка за контрольную работу
Тема 1.2. Организация сервисной дея- тельности	знать: понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения;	верно дает определение «контактной зоны»; правильно перечисляет правила обслуживания населения; с помощью лекционного материала заполняет таблицу по организации «контактной зоны».	оценка за устный ответ; оценка за таблицу; оценка за контрольную работу №2.
Тема 1.3. Услуга как специ- фический продукт	знать: потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; сущность услуги как специфического продукта	верно излагает принципы удовлетворения потребностей человека; правильно формулирует определение специфического продукта; пользуясь предложенным шаблоном верно определяет основные различия товара и услуги.	оценка за устный ответ; оценка за таблицу; оценка за контрольную работу №3.
Тема 1.4. Качест- во услуг	уметь: определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности. знать: способы и формы оказания услуг; критерии и составляющие качества услуг	при помощи лекционного материала верно заполняет таблицу критериев качества услуг; может рассказать о способах и формах оказания услуг.	оценка за устный ответ; оценка за ролевую игру «Профессиональная ситуация»; оценка за семинар «Продукт и обслуживание - различные аспекты сервиса»; оценка за семинар «Конфликт глазами клиента»

<p>Тема 1.5. Психологическая и этическая культура сервиса</p>	<p>уметь: использовать различные средства делового общения; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности знать: нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; культуру обслуживания потребителей; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания</p>	<p>верно перечисляет правила профессионального поведения и этикета; умело строит план деловой беседы; умело использует различные средства делового общения при имитации разговора с клиентами; при помощи лекционного материала анализирует специфику психологического общения в сфере обслуживания; грамотно применяет этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями при имитации разговора с коллегой, клиентом. верно перечисляет причины конфликта; пользуясь шаблоном, предлагает варианты разрешения конфликтов.</p>	<p>оценка за устный ответ; оценка за семинар «Конфликт глазами клиентов»</p>
--	--	---	--

<p>Тема 1.1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</p> <p>Тема 1.2. Организация сервисной деятельности</p> <p>Тема 1.3. Услуга как специфический продукт</p> <p>Тема 1.4. Качество услуг</p> <p>Тема 1.5. Психологическая и этическая культура сервиса</p>	<p>ПК 1.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.</p> <p>ПК 2.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.</p> <p>ПК 3.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.</p> <p>ПК 4.1. Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.</p> <p>ПК 1.4. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.</p> <p>ПК 2.6. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.</p> <p>ПК 3.4. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.</p> <p>ПК 4.5. Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.</p>	<p>Составляет алгоритм делового общения в ситуации «мастер-клиент» при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>Разрабатывает правила оформления заказа при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>Обоснованно применяет закон «О защите прав потребителя» и правила обслуживания населения при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>В своей профессиональной деятельности грамотно использует правила делового этикета при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>В своей профессиональной деятельности грамотно подбирает методы преодоления конфликтов при организации подготовительных и заключительных работ.</p> <p>Устанавливает связь и значимость изучаемого материала для обслуживания клиентов при выполнении подготовительных и заключительных работ.</p>	<p>Интерпретация наблюдений преподавателя за студентами при выполнении практических работ и при решении ситуационных задач</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 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач; оценивает эффективность и качество выполнения профессиональных задач; выбирает типовые методы и способы выполнения плана; оценивает и анализирует процесс и результат	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе участия в обсуждениях, в решении ситуационных задач
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	оценивает риск и применяет методы принятия решений в нестандартных ситуациях, понимает меру своей ответственности; определяет проблему в профессионально ориентированных ситуациях; предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат; применяет навыки принятия решений в соответствии с ситуацией, отвечает за принятое решение	оценка решения задач и ситуаций, прогнозирование ситуаций; оценка выполнения самостоятельной работы.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	самостоятельно работает с информацией: понимает замысел текста; отделяет главную информацию от второстепенной; применяет найденную информацию для выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов деятельности обучающихся при анализе информации;
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	владеет элементарными компьютерными навыками; использует ПО для решения профессиональных задач; пользуется электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных сетей	Интерпретация результатов наблюдений за выполнением самостоятельной работы;
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно об-	взаимодействует со студентами, преподавателями и мастерами в ходе обучения;	Интерпретация результатов наблюдений за обучающи-

щаться с коллегами, руководством, заказчиками.	координирует свои действия с другими участниками общения; контролирует свое поведение, свои эмоции и настроение.	мися в процессе участия в обсуждениях.
--	--	--

Критерии устных ответов

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий, терминов;
- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:

- дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 – 2 недочёта в последовательности и речевой неточности излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- обнаруживает знание и понимание основных положений излагаемой темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, формулировке правил, понятий или терминов;
- не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в речевом оформлении материала.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала;
- допускает ошибки в формулировке определений правил, понятий, терминов, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьёзным препятствием успешного овладения последующего материала.

Критерии оценки практической работы

Оценка «отлично» выставляется, если студент активно задаёт вопросы, показывает при этом глубокое овладение материалом, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал и давать аргументированные пояснения своего выступления, может привести примеры, анализировать информацию, делать самостоятельные обобщения и выводы.

Оценка «хорошо» выставляется при условии соблюдения следующих требований: задаёт вопросы, изложение материала логическое, обоснованное фактами и примерами, студент обнаружил теоретические знания, но недостаточно владеет умением анализировать информацию, в выступлении и ответах на вопросы допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда студент недостаточно овладел сутью материала по данной теме, ответил на большую часть вопросов, но ответы даны краткие, без аргументированного пояснения или допущены ошибки при освещении теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы или вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимание основной сути вопросов, неумение делать выводы, обобщения.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблицей)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 – 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
70 – 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно

Критерии оценки дифференцированного зачёта:

Оценка «5» ставится, если студент:

- выполнил работу без ошибок и недочётов;
- допустил не более одного недочёта.

Оценка «4» ставится, если студент:

- выполнил работу полностью, но допустил в ней: не более одной негрубой ошибки и одного недочёта; или не более двух недочётов.

Оценка «3» ставится, если студент:

- правильно выполнил не менее половины работы или допустил: не более двух грубых ошибок;

или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочёта;

или не более двух – трёх негрубых ошибок;

или одной негрубой ошибки и трёх недочётов.

Оценка «2» ставится, если студент:

- допустил число ошибок и недочётов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3»;

- или если правильно выполнил менее половины работы.