	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Филиал ФГБОУ ВПО ВГУЭС в г. Уссурийске

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора
филиала ВГУЭС
в г. Уссурийске
О.А. Улитина
2014г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

«Общепрофессиональный цикл» основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство»

Уссурийск, 2014

СОГЛАСОВАНО
Цикловой методической комиссией
профессиональных дисциплин
Председатель Жила О.В.
«____»____________ 2014 г.

Составитель: Кострова Г.Л., преподаватель филиала ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Басалюк Т.Г., специалист филиала ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Содержательная экспертиза: Жила О.В., преподаватель, председатель цикловой методической комиссии профессиональных дисциплин филиала ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Внешняя экспертиза

Содержательная экспертиза: Зотов С.В., генеральный директор гостиницы «Уссурийск»

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство», утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от «7» мая 2014 г. № 466.

Рабочая программа разработана в соответствии с разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденными И.М. Реморенко, директором Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2009 года.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство», в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины……..…….5
2. Структура и содержание учебной дисциплины…….…….……8
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы…….….…….8
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины…….….……...9
3. Условия реализации учебной дисциплины……17
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины……18
5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу…….……....25

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Сервисная деятельность»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее программа УД) - является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.02 «Парикмахерское искусство», разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при реализации основных профессиональных образовательных программ по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство» всеми образовательными учреждениями среднего профессионального образования на территории Российской Федерации, имеющими право на реализацию основной профессиональной образовательной программы по данным специальностям.

Рабочая программа составляется для очной, очно-заочной и заочной форм обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональный цикл.

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

- сформировать у студентов устойчивую мотивацию к изучению дисциплины и потребность в систематизированных знаниях в данной области для применения их в дальнейшей работе;
- сформировать представления о сервисной деятельности в сфере услуг и устойчивую мотивацию к освоению студентами основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации;
- сформировать умения анализировать, планировать процесс обслуживания, практически участвовать в его организации, прогнозировать развитие сферы услуг

В результате освоения дисциплины студент 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.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- социальные предпосылки возникновения развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- 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.

Вариативная часть – не предусмотрено

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство)» и овладению общими компетенциями (ОК):

Общие компетенции (ОК):

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих общих компетенций, включающих в себя способность:

Ок 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

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

Ок 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Ок 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции (ПК):

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 антропологические особенности потребителя

Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки студента 63 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 42 часов (в том числе практических работ – 10 часов);
- самостоятельной работы студента 21 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	63
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
В том числе:	
Лабораторные занятия	не предусмотрено
Практические занятия	10
Контрольные работы	не предусмотрено
Курсовая работа (проект)	не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего)	21
В том числе:	
Самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	не предусмотрено
Другие виды самостоятельной работы	21
Текущая аттестация (формы работы)	тестирование, самостоятельная работа, терминологический диктант, защита электронных презентаций, рефератов
Итоговая аттестация	дифференцированный зачет

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Сервис и его значение в современном мире (в том числе практические работы)	**Практическая работа№1**		**13(2)**	
Тема 1.1. Основные понятия дисциплины «Сервисная деятельность»: сервис, деятельность, услуга. Природа услуг.	Содержание учебного материала			
	1	Предмет, объекты, структура дисциплины «Сервисная деятельность». Цели и задачи дисциплины, методы изучения. Основные понятия дисциплины. Природа услуг, услуга как форма.	2	1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **подготовка сообщений: виды сервисной деятельности в Приморском крае и г. Уссурийске.**		2	
Тема 1.2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Содержание учебного материала			1,2
	1	Понятие «потребности», их значение. Классификация потребностей человека, их характеристика. Сервисное направление в развитых странах.	2	
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся**: изучение темы: влияние сервиса на удовлетворение потребностей**		1	
Тема 1.3 . Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.	Содержание учебного материала			

	1	Предпосылки возникновения сервисной деятельности, Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности. Индустриализация сферы услуг. Факторы социально- экономической эффективности сферы услуг. Понятие о суверенитете потребителя.	2	2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практическая работа №1. **Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.**		2	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **написание рефератов: социальные регуляторы в сервисной деятельности**		2	
Раздел 2. Сфера услуг как объект деятельности (в том числе практические работы)	**Практическая работа №2**		**14(2)**	
Тема 2.1. Сущность и классификация услуг.	Содержание учебного материала			
	1	Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Нематериальные услуги как продукт человеческой деятельности. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению. Назначение услуг.	2	1,2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся**: подготовка сообщений: назначение услуг**		1	
Тема 2.2.Производство и потребление услуг.	Содержание учебного материала			
	1	Производственная, непроизводственная сферы. Определение сферы услуг, ее значение для общества. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг.	2	1

		Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности предприятий сферы услуг, главное отличие предприятия сервиса.		
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольная работа		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **подготовка сообщений: специфика индивидуального обслуживания**		1	
Тема 2.3.Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала			
	1	Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Правила и нормы индивидуального обслуживания. Роль малых предприятий в сфере услуг.	2	2
	2	Понятие о контактной зоне, ее состав. Особенности работы в контактной зоне. Контактная зона в парикмахерских. Диагностическая карточка потребителя. Определение и согласование выбора парикмахерских услуг.	2	
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практическая работа №2. **Анализ индивидуальных пластических и антропологических особенностей потребителя**		2	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **создание электронной презентации: методы индивидуального обслуживания, виды парикмахерских услуг**		2	
Раздел 3. Маркетинг услуг (в том числе практические работы)	**Практическая работа №3**		**9(2)**	
Тема 3.1.Маркетинг услуг в сфере	Содержание учебного материала			

сервиса.	1	Рынок услуг, виды рынка услуг. Определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен». Поведение потребителей и факторы потребления. Категории потребителей. Функции маркетинга, его компоненты, главное предназначение, стратегия.	2	1,2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся**: составление словаря терминов изучаемой темы**		1	
Тема 3.2. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.	Содержание учебного материала			
	1	Понятие «новая услуга». Услуги (товары) рыночной новизны. Характеристика прогрессивных форм обслуживания. Современные технологические процессы в парикмахерском искусстве.	2	1,2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практическая работа №3. **Консультирование потребителей по домашнему и профилактическому уходу.**		2	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **создание электронной презентации: новые виды услуг парикмахерского искусства**		2	
Раздел 4. Психология, этика и эстетика сервиса (в том числе практические работы)	**Практические работы №4, №5**		**27(4)**	
Тема 4.1. Психологические аспекты сервиса. Психология сервиса и ее задачи.	Содержание учебного материала			
	1	Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи. Психологическая структура сервиса - показатель профессионализма работника контактной зоны. Темперамент как характеристика индивидуально –	2	1,2

		психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.		
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **конспектирование темы: структура личности, социальные, биологические особенности личности; способности, необходимые работнику сферы сервиса**		2	
Тема 4.2. Психология процесса обслуживания.	Содержание учебного материала			1,2
	1	Этапы процесса обслуживания. Специфика вербального и невербального общения. Активное слушание клиента. Управление ходом беседы с клиентом через специальные вопросы.	2	
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **изучение темы: стиль общения на предприятиях сервиса, специфические особенности.**		1	
Тема 4.3. Презентация услуги, типы клиентов.	Содержание учебного материала			
	1	Понятие «презентация услуги», эффективное проведение презентации услуги. Типология клиентов. Характеристика типов поведения клиентов.	2	2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практическая работа №4. **Презентация парикмахерских услуг.**		2	

	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: **создание электронной презентации: виды парикмахерских работ, устройство и назначение оборудования для парикмахерских работ**		2	
Тема 4.4. Этическая культура сервиса. Профессиональное поведение.	1	Взаимосвязь этики и психологии. Основные категории этики, нормы нравственности. Профессиональное поведение, социальная роль работника сервиса. Требования, предъявляемые к исполнению социальной роли в рамках профессионального поведения на предприятии сервиса. Пути овладения профессиональным поведением. Стиль обслуживания как выражение общности коллектива.	2	1,2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся**: изучение темы: кодекс профессиональной этики, основные его положения, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.**		2	
Тема 4.5. Общение и взаимодействие с клиентами	1	Особенности труда работников сферы сервиса. Значение процесса общения при взаимодействии с клиентами. Культура общения работника контактной зоны. Требования к речи работника контактной зоны. Конфликтные ситуации и способы разрешения конфликтов.	2	1,2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практическая работа №5. **Конфликтные ситуации и способы разрешения конфликтов при взаимодействии с клиентами.**		2	
	Контрольные работы		не предусмотрено	

	Самостоятельная работа обучающихся: **подготовка сообщений: определение типажа клиента и обсуждение пожеланий клиентов**		2	
Тема 4.6. Эстетика сервиса.	1	Объекты дизайна на предприятиях сервиса, эстетические свойства изделий (услуг), основные эстетические требования к рекламе, психологические факторы рекламы, рекламные средства, эстетическое оформление зданий предприятий сервиса, средства оформления фасада зданий, эстетические особенности интерьера, символика цвета, имидж работника сервиса и его составляющие.	2	2
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся**: создание электронных презентаций: организация рабочего места для выполнения парикмахерских работ, обеспечение техники безопасности рабочего места, подготовка к дифференцированному зачету**		2	
Тема 4.7.Специфика психологических, этических, эстетических, организационно-технологических аспектов культуры сервиса, маркетинга в сфере услуг	1	Дифференцированный зачет	2	1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся:		не предусмотрено	
Примерная тематика курсовой работы (проекта)			не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)			не предусмотрено	

Всего:	**63**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины не требует наличия учебного кабинета – Сервисная деятельность; лаборатории – не предусмотрено

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- раздаточный материал (карточки для индивидуальной и групповой работы);
- учебные фильмы сервисологической направленности
- электронные пособия по сервисной деятельности

Технические средства обучения:

компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: - не предусмотрено

Специализированная аудитория с мультимедийным оборудованием и выходом в интернет

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

Для преподавателей

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая современная практика предпринимательства, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2009.
2. Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие. Владивосток: Издательство ВГУЭС, 2006.

3.Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2012.

4.Федцов В.Г., Энджел Д.Ф. Учебно-практическое пособие. Культура сервиса М.: ПРИОР, 2000.

Для студентов

1.Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие. Владивосток: Издательство ВГУЭС, 2006.

2.Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2012.

Дополнительные источники

Для преподавателей

1.Блэкуэлл Р.Д., Миниард П.У. Поведение потребителей. Учебное пособие СПб.: Питер Ком, 1999.

2.Ершов П.М. Потребности человека. – М.: Мысль, 1990.

Закон РФ «О защите прав потребителей»

3. Кулибанова В.В. Маркетинг. Сервисная деятельность. Учебное пособие СПб.: Питер, 2006.

Для студентов

1. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг. Учебное пособие. – СПб., 2000.

2 .Савельева Н.Т. Эстетическая среда предприятий службы быта. М.: Легкая индустрия, 1978.

3. Ядгаров Я.С. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. Экономика и культура сервиса. М.: ГАСБУ, 1993. М.: Экономика, 1990.

Интернет- ресурсы

1. Библиотека туризма. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.turbooks.ru

2. Дальневосточный государственный университет путей сообщения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.edu.dvgups.ru3.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Умения: соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	практическая работа, беседа, экспресс-опрос, индивидуальный опрос
определять критерии качества оказываемых услуг	выполнение индивидуальных заданий, беседа, фронтальный опрос
использовать различные средства делового общения	практическая работа, беседа
анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	решение ситуационных задач
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	практическая работа, индивидуальный опрос
выполнять требования этики в профессиональной деятельности	практическая работа, самостоятельное конспектирование темы
Знания: социальные предпосылки возникновения развития сервисной деятельности	рефераты, реферирование основных понятий, сообщения, устный опрос
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	лекционное занятие, тестирование
понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	лекционное занятие, беседа, домашнее задание, контрольное задание
правила обслуживания населения, организация обслуживания потребителей услуг, способы и формы оказания услуг, критерии и составляющие качества услуг	практическая работа, домашнее задание, терминологический словарь, создание мультимедийных презентаций, устный опрос, составление словаря терминов
этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	рефераты, беседа, самостоятельное конспектирование, индивидуальный опрос, тестироваание

психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	

4.1. Конкретизация результатов освоения дисциплины

ПК 1.2 Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг	
Уметь: заполнять диагностическую карточку потребителя	Практическая работа №2. Анализ индивидуальных пластических и антропологических особенностей потребителя
Знать: принципы воздействия технологических процессов на кожу и волосы головы, результат воздействия инструментов и материалов на кожу и волосы головы	Тема 2.3.1. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Тема 3.3. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
Самостоятельная работа студента	Тема 2.3. Методы индивидуального обслуживания, виды парикмахерских работ, устройство и назначение оборудования для парикмахерских работ
ПК 1.3 Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг	
Уметь: предлагать спектр имеющихся услуг потребителям, объяснять потребителям целесообразность рекомендуемого комплекса услуг, прогнозируя результат	Тема 2.2. Производство и потребление услуг. Тема 2.3.1 Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Тема 2.3.2.Понятие о контактной зоне, ее состав. Особенности работы в контактной зоне. Заполнение диагностической карты карточки потребителя. Определение и согласование выбора парикмахерских услуг. Тема 3.3. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Тема 4.3. Презентация услуги, типы клиентов Практическая работа №4. Презентация парикмахерских услуг.
Знать: виды парикмахерских работ, устройство и назначение оборудования для парикмахерских	Тема 2.2. Производство и потребление услуг. Тема 2.3.1 Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Тема 2.3.2.Понятие о контактной зоне, ее состав. Особенности работы в контактной зоне. Заполнение диагностической карты карточки потребителя. Определение и согласование выбора

работ	парикмахерских услуг. Тема 3.3. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Тема 4.3. Презентация услуги, типы клиентов Тема 4.6. Эстетика сервиса.
Самостоятельная работа студента	Тема 2.3.Виды парикмахерских работ, устройство и назначение оборудования для парикмахерских работ. Тема 3.2. Новые виды услуг парикмахерского искусства
ПК 1.4 Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг	
Уметь: организовывать рабочее место для выполнения парикмахерских работ, обеспечивать технику безопасности рабочего места	Практическая работа №4. Презентация парикмахерских услуг.
Знать: технологии различных парикмахерских работ	Тема 3.2. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
Самостоятельная работа студента	организация рабочего места для выполнения парикмахерских работ, обеспечение техники безопасности рабочего места
ПК 1.5 Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу	
Уметь: профессионально и доступно давать характеристику кожи головы и волос потребителей и рекомендации по домашнему и профилактическому уходу, проводить обследование и анализировать состояние кожи головы и волос, определять наличие дерматологических проблем кожи головы и волос	Практическая работа №2. Анализ индивидуальных пластических и антропологических особенностей потребителя Практическая работа №3. Консультирование потребителей по домашнему и профилактическому уходу.
Знать: способы и средства профилактического ухода за кожей головы и волос	
Самостоятельная работа студента	Тема 2.2.Специфика индивидуального обслуживания

ПК 2.1 Анализировать индивидуальные пластические антропологические особенности потребителя	
Уметь: определять типаж клиента и обсуждать пожелания клиентов	Практическая работа №2. Анализ индивидуальных пластических и антропологических особенностей потребителя
Знать: определять назначение прически	Тема 3.2. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.
Самостоятельная работа студента	Тема 4.5. Определение типажа клиента и обсуждение пожеланий клиентов

4.2. Технологии формирования ОК

Название ОК	Технологии формирования ОК (на учебных занятиях)
В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство»	
Ок 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	беседа, поиск и сбор информации, дискуссия
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	практическая работа, индивидуальные и групповые задания
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	работа с Интернет- ресурсами, обработка и анализ статистической информации, работа с учебником, самостоятельная работа в библиотеке
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	дискуссия, семинар, практическая работа, индивидуальные и групповые задания
Ок 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	работа с Интернет- ресурсами, обработка и анализ статистической информации, работа с учебником, самостоятельная работа в библиотеке
Ок 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	практическая работа, выполнение групповых заданий, стимулирование обучающихся к чтению литературы сервисологической направленности с последующим обсуждением

5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Сервисная деятельность»

«Специальная дисциплина» основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.02 «Парикмахерское искусство»

№ изменения, дата внесения изменения, № страницы с изменением	
БЫЛО	СТАЛО

Кострова Галина Леонидовна

Преподаватель филиала ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Оценка индивидуальных достижений по результатам итоговой аттестации

Итоговая аттестация по учебной дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в форме дифференцированного зачета.

На дифференцированном зачете студент должен показать уровень усвоения учебного материала, обоснованность, четкость, краткость изложения устного ответа, демонстрацию умений аргументированно выразить свои мысли, проявить творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепить ответ примерами из практической деятельности.

Уровень подготовки обучающихся оценивается по пятибалльной системе.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	баллы (отметка)	вербальный аналог
90÷100	5	отлично
80÷89	4	хорошо
70÷79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила, законы в конкретных случаях.

При оценке ответа ученика надо руководствоваться следующими критериями, учитывать:

1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) использование терминологии;

4) приведение примеров, раскрывающих сущность явления или понятия;

5) ответы на дополнительные вопросы преподавателя

Критерии оценки устного ответа

Критерии оценки	Отлично	Все задания выполнены в отведенное время, не содержат более двух недочетов; студент свободно использует умения и навыки, полученные при изучении курса дисциплины; на поставленные вопросы отвечает грамотно, четко и логично с точки зрения норм литературного языка, показывает способность обосновать свою точку зрения, дает

		правильное определение понятий, может привести необходимые примеры, отвечает на дополнительные вопросы, проявляет творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу
	Хорошо	Ответ дан полностью, но обоснования основных понятий недостаточны; допустима одна-две негрубые ошибки или два-три недочета в последовательности излагаемого; студент четко понимает цель работы, поставленные перед ним задачи, но не показал достаточной глубины знаний , что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы
	Удовлетворительно	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений рассматриваемого вопроса, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в ответе, затрудняется ответить на дополнительные вопросы
	Неудовлетворительно	Допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными знаниями по учебной дисциплине в полной мере; студент не способен использовать терминологию, привести примеры, раскрывающие сущность явления или понятия, не может ответить на наводящие вопросы