

Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Международный колледж сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОП.03 Сервисная деятельность
по специальности среднего профессионального образования
43.02.12 Технология эстетических услуг
по программе подготовки специалистов среднего звена

Форма обучения - очная
Нормативный срок обучения – 3 года 10 месяцев
На базе основного общего образования
Профиль получаемого профессионального
образования –социально-экономический

Казань

2022

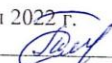


Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе: Приложения 4 информационно-методического письма «Об актуальных вопросах развития среднего профессионального образования, разрабатываемых ФГАУ «ФИРО» от 11.10.2017 г. № 01-00-05/925, «Рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования», рекомендованных Департаментом государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и дополнительного профессионального образования Министерства образования и науки Российской Федерации, письмо директора Департамента Н.М. Золотаревой от 17.03.2015 г. № 06-259, Примерной программы рекомендованной ФГАУ «Федеральный институт развития образования» (протокол № 3 от 21 июля 2015 г.).

Организация разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Международный колледж сервиса».

Разработала преподаватель Шарафутдинова А.Н.

Рассмотрена и утверждена на заседании методической группы дисциплин сервисного направления

Протокол № 1 от «05» сентября 2022 г.
Руководитель МГ  Газизуллина С.А.

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	7
3. Условия реализации учебной дисциплины	17
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной Дисциплины	18

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.03 «Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.12 Технология эстетических услуг по программе подготовки специалистов среднего звена.

Профиль получаемого профессионального образования – социально-экономический.

1.2. Результаты освоения дисциплины направлены на формирование общих компетенций (далее - ОК), профессиональных компетенций (далее - ПК) и личностных результатов реализации программы воспитания (далее - ЛР).

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ПК 1.2. Проводить тестирование кожи, строения тела клиента с целью определения требуемого комплекса эстетических услуг.

ПК 1.3. Согласовывать с клиентом комплекс эстетических услуг по результатам тестирования с учетом его пожеланий

ПК 2.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте.

ПК 3.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за телом.

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Удовлетворяющий гигиенические и эстетические потребности клиента в соответствии с оказываемой услугой и запросами потребителя.	ЛР 13
Обеспечивающий соблюдение требований технологической безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.	ЛР 14
Соблюдающий требования к внешнему виду и культуре поведения работников индустрии красоты.	ЛР 15

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.03 «Сервисная деятельность» обеспечивает достижение следующих результатов:

Код ¹ ОК, ПК ЛР (указываются только коды)	Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13 ЛР 14	<ul style="list-style-type: none"> – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; – потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса; – сущность услуги как специфического продукта; – понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии оказываемых услуг; – использовать

¹ Приводятся только коды компетенций общих и профессиональных для освоения которых необходимо освоение данной дисциплины; также приводятся коды личностных результатов реализации программы воспитания и с учетом особенностей профессии/специальности.

ЛР 15	<ul style="list-style-type: none"> – 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 специфики в сфере обслуживания. 	<p>различные средства делового общения;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.</p>
-------	--	--

1.4. Содержание дисциплины имеет межпредметные связи с дисциплинами профессионального цикла – МДК.04.01 Технология косметических услуг.

1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем образовательной нагрузки (всего) 48 ч,

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 ч;

самостоятельной работы обучающегося 12ч.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов	
Объем образовательной нагрузки (всего)	48	
Учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем	36	
в том числе:		
теоретическое обучение		
лабораторные работы		
практические занятия		
контрольные работы		
Самостоятельная учебная работа	12	
в том числе:		
индивидуальное проектное задание		
Консультации		
Промежуточная аттестация		
Промежуточная аттестация в форме зачет		

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03

«Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	ТСО, применяемые на уроке	Используемая литература	Коды компетенций и личностных результатов, в ² , формируемые которыми способствуется элемент программы
1	2	3	4			5
Раздел 1. Организация сервисной деятельности						
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	2				

²В соответствии с Приложением 3 ПООП.

Введение	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских. Значимость профессиональной деятельности по специальности.	2	2	Электронные презентации, плакаты	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.	ОК 1,2,3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15
Тема 1.2.	Содержание учебного материала	4				
Нормативные документы по обслуживанию населения	<p>Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения.</p> <p>Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты. Основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.</p>	2	2	Электронные презентации, плакаты	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.	ОК 1,2,3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15
		2	2			
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	4				

<p>Организация обслуживания потребителей услуг</p>	<p>Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты, направления её совершенствования.</p> <p>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя в салоне. Формы обслуживания населения. Способы и формы оказания услуг. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж предприятия индустрии красоты, повышающих комфортность обслуживания клиентов. Показатели конкурентоспособности предприятия индустрии красоты.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Электронные презентации, плакаты</p>	<p>Велединский, В.Г. Сервисная деятельность. Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.</p>	<p>ОК 1,2, 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15</p>
<p>Тема 1.4.</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>6</p>				

Эффективные коммуникации в сервисе	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности.	2	2	Электронные презентации, плакаты	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.	ОК 1,2, 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13- 15
	Конфликтные ситуации между исполнителями потребителями и их урегулирование. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.	2	2			
	Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.					
Раздел 2. Услуга как специфический продукт						
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	4				

<p>Сфера услуг в современном обществе</p>	<p>Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Потребности человека и принципы их Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса.</p> <p>Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.</p>	<p>2</p> <p>2</p>	<p>2</p> <p>2</p>	<p>Электронные презентации, плакаты</p>	<p>Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.</p>	<p>ОК 1,2, 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 4,6, 9- 11, ЛР 13- 15 ЛР 18- 20 ЛР 22</p>
<p>Тема 2.2.</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>6</p>	<p>2</p>			

Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	<p>Комплекс маркетинга в сфере сервиса и его особенности.</p> <p>Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы.</p> <p>Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>Электронные презентации, плакаты</p>	<p>Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.</p>	<p>ОК 1,2,3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15</p>
Тема 2.3.	Содержание учебного материала	2				
Основы маркетинга индустрии красоты	<p>Принципы работы с клиентом.</p> <p>Критерии выбора сегмента косметических услуг.</p> <p>Принципы сегментирования рынка услуг косметических.</p>	2	2	<p>Электронные презентации, плакаты</p>	<p>Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.</p>	<p>ОК 1,2,3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15</p>
Раздел 3. Качество услуг						
Тема 3.1.	Содержание учебного материала	2	2			

Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Критерии и составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты.			Электронные презентации, плакаты	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность. Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КлючРус, 2019.	ОК 1,2,3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15
Тема 3.2.	Содержание учебного материала	2	2			
Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-косметических услуг. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг.			Электронные презентации, плакаты	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность. Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КлючРус, 2019.	ОК 1,2,3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15
Раздел 4. Понятие сервисных технологий						
Тема 4.1.	Содержание учебного материала	4				

<p>Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения</p>	<p>Понятие и содержание сервисных технологий новых видов услуг, необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы обслуживания в индустрии красоты.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Электронные презентации, плакаты</p>	<p>Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.</p>	<p>ОК 1,2, 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15</p>
<p>Тема 4.2.</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Электронные презентации, плакаты</p>	<p>Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.</p>	<p>ОК 1,2, 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13-15</p>

<p>Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания</p>	<p>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. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Электронные презентации, плакаты</p>	<p>Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.</p>	<p>ОК 1,2, 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13- 15</p>
<p>Самостоятельная работа обучающихся</p>		<p>12</p>	<p>3</p>			
	<p>1. Выполнение эскиза «контактной зоны» предприятия индустрии красоты. 2. Решение производственных ситуаций – путей выхода из конфликтов. 3. Составление опросника - оценочного листа качества услуг предприятия индустрии красоты. 4. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания. 5. Разработка и презентация студенческих проектов внедрения новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания предприятия индустрии красоты. 6. Подготовить сообщение на тему «Показатели конкурентоспособности предприятия»</p>		<p>3</p>			<p>ОК 1,2, 3 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.4 ПК 3.4 ЛР 13- 15</p>

	тия индустрии красоты».					
Всего:		48				

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины «Сервисная деятельность» требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

-столы, стулья для преподавателя и студентов, шкафы для хранения наглядных пособий, учебно-методической документации, таблицы (фонетические, морфологические, грамматические), плакаты (поговорки, афоризмы), слайды, компакт-диски с учебным материалом.

Технические средства обучения:

-Компьютерное и мультимедийное оборудование, видео-аудиовизуальные средства обучения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2019.

2. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров/Руденко. – М.: Дашков и К, 2019.

3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 185 с. – (Университеты России). – ISBN 978-5-534-00107-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1>

Дополнительные источники:

1 Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025.

2 ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.

3 Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг"

4 Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг"

5 Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных: педикюрных услуг"

Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. – М.: КноРус, 2021.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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.

Результаты (освоенные знания, освоенные умения)	Элементы компетенций (ОК, ПК, ЛР)	Формы и методы контроля и оценки
<p><i>Студенты должны показать знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; – потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса; – сущность услуги как специфического продукта; – понятие «контактная зона» как сфера 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 специфики в 	<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях:</p> <p>ПК 1.3. Согласовывать с клиентом комплекс эстетических услуг по результатам тестирования с учетом его пожеланий</p> <p>ПК 3.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за телом.</p>	<p>Оценка устных ответов, аргументирующих выбор косметической продукции, методов использования ее в работе.</p> <p>Наблюдение за работой студентов во время аудиторных занятий и вне их. Оценка самостоятельной внеаудиторной работы студента.</p> <p>Оценка работы с информационными источниками.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Оценка самостоятельной работы студентов.</p> <p>Оценка состояния кожи и умения применять на практике теоретических знаний.</p>

<p>сфере обслуживания.</p> <p><i>Студенты должны показать умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии оказываемых услуг; – использовать различные средства делового общения; – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности. 	<p>ЛР 13-15</p>	<p>Устный опрос по теме. Тестовый опрос.</p>
--	-----------------	--

По итогам изучения дисциплины проводится дифференцированный зачет

