

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |      |
|--|------|
|  | стр. |
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>           | 5    |
| <b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | 5    |
| <b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | 8    |
| <b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | 11   |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП. 01 Сервисная деятельность

Рабочая программа учебной дисциплины– является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.03 Стилистика и искусство визажа (углубленной подготовки).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании повышения квалификации и переподготовки, а также профессиональной подготовке по направлению Стилистика и искусство визажа. Уровень образования: основное общее, среднее общее, профессиональное образование.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа и овладению профессиональными и общими компетенциями:

| Код    | Наименование результата обучения   |
|--------|--|
| 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.  |
| ОК 02. | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.         |
| ОК 03. | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.  |
| ОК 04. | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 05. | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.  |
| ОК 06. | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками.                                |

С целью овладения указанными профессиональными и общими компетенциями, у обучающихся в ходе освоения учебной дисциплины должны сформироваться следующие знания и умения:

| Результаты (освоенные ПК и ОК)  | Код и наименование умений   | Код и наименование знаний  |
|---|---|--|
| ПК 1.1, ПК 2.1<br>ПК 3.1, ПК 4.1<br>Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика.   | У 1. соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;<br>У 2. определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;   | З 1. социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;<br>З 2. потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;   |
| ПК 1.4, ПК 2.6<br>ПК 3.4, ПК 4.5<br>Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика.   | У 3. использовать различные средства делового общения;<br>У 4. управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;  | З 3. виды сервисной деятельности;<br>З 2. сущность услуги как специфического продукта;<br>З 4. законодательные акты в сфере бытового обслуживания;<br>З 5. правила обслуживания населения;<br>З 6. понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;<br>З 7. организацию обслуживания потребителей услуг;<br>З 8. способы и формы оказания услуг;<br>З 9. нормы и правила профессионального поведения и этикета;<br>З 10. этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;<br>З 11. критерии и составляющие качества услуг;<br>З 12. культуру обслуживания потребителей;<br>З 13. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; |
| ОК 02. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;<br>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;                              | алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности   |
| ОК 03. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.  | определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость | номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | результатов поиска; оформлять результаты поиска   |  |
| ОК 04. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.  | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе  | особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.  |
| ОК 06. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками.                                | описывать значимость своей профессии (специальности)  | сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)                                  |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Структура учебной дисциплины ОП 01. «Сервисная деятельность»

| Коды профессиональных компетенций  | Наименования учебной дисциплины | Всего часов | Макс. учебная нагрузка | в т. ч. вариативных часов | Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины |  |  |                                     |  | Практика       |   |
|--|---------------------------------|-------------|------------------------|---------------------------|--|--|--|-------------------------------------|--|----------------|---|
|  |                                 |             |                        |                           | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося    |  |  | Самостоятельная работа обучающегося |  | Учебная, часов | Произв. (по профилю специальности), часов |
|  |                                 |             |                        |                           | Всего, часов   | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч. курсовая работа (проект), часов | Всего, часов                        | в т.ч. курсовая работа (проект), часов |                |   |
| 1  | 2                               | 3           | 4                      | 5                         | 6  | 7  | 8                                      | 9                                   | 10                                     | 11             | 12  |
| ПК 1.1<br>ПК 1.4<br>ПК 2.1<br>ПК 2.6<br>ПК 3.1<br>ПК 3.4<br>ПК 4.1<br>ПК 4.5 | Сервисная деятельность          | 50          | 50                     | 15                        | 50   | 12   | -                                      | 25                                  | -                                      | -              | -   |
|  | Всего:                          | 75          | 50                     | 15                        | 50   | 12   | -                                      | 25                                  | -                                      | -              | -   |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине ОП 01 «Сервисная деятельность»

| Наименование<br>МДК, разделов и<br>тем                                       | Содержание учебного материала  | Лабораторные,<br>практические и<br>контрольные работы,<br>самостоятельная работа<br>обучающихся | Обязательная<br>учебная<br>нагрузка (час) |                              | Самостоятельная<br>работа | Умения,<br>знания    |                       | Информационно-<br>техническое<br>обеспечение |                                    | Формы и<br>виды<br>контроля |
|--|--|---|---|------------------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|--|------------------------------------|-----------------------------|
|  |  |   | Теоретические                             | Лабораторно-<br>практические |                           | У                    | З                     | Информаци-<br>онные<br>источники             | Средства<br>обучения               |                             |
| 1  | 2  | 3   | 4   | 5                            | 6                         | 7                    | 8                     | 9  | 10                                 | 11                          |
| <b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>                          |  |   | <b>16</b>                                 | <b>4</b>                     | <b>25</b>                 | <b>У.1 –<br/>У.4</b> | <b>З.1 –<br/>З.13</b> | <b>1.1<br/>1.2<br/>2.1</b>                   | <b>1.1<br/>1.2<br/>1.3<br/>1.4</b> |                             |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Нормативные<br>документы по<br>обслуживанию<br>населения | 1. Предмет, цели и задачи<br>дисциплины. Структура<br>дисциплины. Ключевые понятия<br>сервисной деятельности.<br>Современное понятие сферы<br>сервиса.<br>2. Основные законодательные и<br>нормативные акты в области<br>регулирующих отношений между<br>исполнителями и потребителями.<br>Закон РФ «О защите прав<br>потребителей». Правила бытового<br>обслуживания населения.<br>3. Основные подходы к<br>осуществлению сервиса.<br>Принципы сервиса. Отраслевая<br>структура сервисной деятельности.<br>4. Специфические особенности<br>индустрии красоты. | -   | 6   | -                            | 10                        | У.1 –<br>У.4         | З.1 –<br>З.13         | 1.1<br>1.2<br>2.1                            | 1.1<br>1.2<br>1.3<br>1.4           |                             |

|  |   |  |           |          |    |                      |                       |                   |                          |                       |
|--|---|--|-----------|----------|----|----------------------|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------|
| <p><b>Тема 1.2.</b><br/>Организация обслуживания потребителей услуг</p>                                  | <p>1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования.<br/>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса.<br/>3. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов</p> | <p>1. Работа 1.О.<br/>Используя типовые договоры и инструкции составить договора и должностные инструкции на сотрудников салона красоты.</p> | 4         | 2        | -  | У.1 –<br>У.4         | 3.1 –<br>3.13         | 1.1<br>1.2<br>2.1 | 1.1<br>1.2<br>1.3<br>1.4 | Проверка<br>Работа 1О |
| <p><b>Тема 1.3.</b><br/>«Контактная зона» сервисных предприятий и эффективные коммуникации в сервисе</p> | <p>1 «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»<br/>2. Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности.<br/>3. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.</p>        | <p>1. Работа 2.О.<br/>Выполнение комплексного практического задания по теме «Решение конфликтных ситуаций»</p>                               | 6         | 2        | 15 | У.1 –<br>У.4         | 3.1 –<br>3.13         | 1.1<br>1.2<br>2.1 | 1.1<br>1.2<br>1.3<br>1.4 | Проверка<br>Работа 2О |
| <p><b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b></p>   |   |  | <b>18</b> | <b>8</b> | -  | <b>У.1 –<br/>У.4</b> | <b>3.1 –<br/>3.13</b> | 1.1<br>1.2<br>2.1 | 1.1<br>1.2<br>1.3<br>1.4 |                       |



|  |  |   |          |          |          |                      |                       |                            |                                    |                               |
|--|--|---|----------|----------|----------|----------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| <p><b>Тема 2.1.</b> Сфера услуг в современном обществе</p> | <p>Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги.<br/> 2.Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.<br/> 3. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль.<br/> 4. Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.</p> | <p>1. Работа 3.О. Анализ маркетинговой деятельности известных салонов красоты города Санкт-Петербурга</p> | <p>8</p> | <p>2</p> | <p>-</p> | <p>У.1 –<br/>У.4</p> | <p>3.1 –<br/>3.13</p> | <p>1.1<br/>1.2<br/>2.1</p> | <p>1.1<br/>1.2<br/>1.3<br/>1.4</p> | <p>Проверка<br/>Работа 3О</p> |
| <p><b>Тема 2.2.</b><br/>Качество услуг</p>                 | <p>1. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты<br/> 2. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских. Критерии</p>   | <p>1. Работа 4.О. Выполнение комплексного практического задания по теме «Мое общение с клиентом».</p>     | <p>6</p> | <p>2</p> | <p>-</p> | <p>У.1 –<br/>У.4</p> | <p>3.1 –<br/>3.13</p> | <p>1.1<br/>1.2<br/>2.1</p> | <p>1.1<br/>1.2<br/>1.3<br/>1.4</p> | <p>Проверка<br/>Работа 4О</p> |

|  |   |  |           |           |           |                      |                       |                   |                          |                          |
|--|---|--|-----------|-----------|-----------|----------------------|-----------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг   |  |           |           |           |                      |                       |                   |                          |                          |
| Тема 2.3.<br><b>Понятие сервисных технологий</b> | 1. Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты<br>2. 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 | 1. Работа 5.О.<br>Выполнение проектного задания «Бизнес-план моего салона красоты» | 4         | 4         | -         | <b>У.1 –<br/>У.4</b> | <b>З.1 –<br/>З.13</b> | 1.1<br>1.2<br>2.1 | 1.1<br>1.2<br>1.3<br>1.4 | Проверка<br>Работа 5О    |
| <b>Всего часов</b>                               |   |  | <b>38</b> | <b>12</b> | <b>25</b> |                      |                       |                   |                          |                          |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                  |   |  |           |           |           |                      |                       |                   |                          | <b>Диффер.<br/>зачет</b> |

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины».

**Оборудование учебного кабинета (лаборатории, мастерской, полигон) и рабочих мест кабинета (лаборатории, мастерской, полигона)**

#### **1. Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины»:**

- 1.1 рабочие места по количеству обучающихся;
- 1.2 рабочее место преподавателя;
- 1.3 персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- 1.4 мультимедийный проектор.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **1. Основные источники:**

1.1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учебник для СПО / В. Г. Велединский. - Москва: КноРус, 2021. - 191 с. - ЭБС BOOK.RU

1.2. Шаронов, М. А. Сервисная деятельность: учебник для СПО / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина. - Москва: КноРус, 2022. - 282 с. - ЭБС BOOK.RU

#### **2. Дополнительные источники:**

2.1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с. : ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> (31.01.2019).

**Периодические издания профессиональных журналов для сферы красоты Vogue COL-LIZIONI INSTYLE**

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Перед изучением учебной дисциплины обучающиеся изучают следующие учебные дисциплины «Пластическая анатомия человека», «Цветоведение», «История ИЗО», «Анатомия и физиология человека», «Рисунок и живопись».

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной дисциплине:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю учебной дисциплины
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.