

**Государственное профессиональное образовательное учреждение  
Тульской области  
«Новомосковский техникум пищевых биотехнологий»**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства**

**НОВОМОСКОВСК**

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО

43.02.13  
код

Технология парикмахерского искусства  
наименование специальности (профессии)

Организация-разработчик: ГПОУ ТО «Новомосковский техникум пищевых биотехнологий»

Разработчик: Белогубцева Елена Вячеславовна, преподаватель



## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 Сервисная деятельность

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 Сервисная деятельность** является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.4	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>правила обслуживания населения;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;</p> <p>основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
ПК 2.1.	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>правила обслуживания населения;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом</p>

	<p>деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
ПК 3.4.	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; 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.</p>
ОК 01	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 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</p>
ОК 2	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>

	получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	
ОК 3	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 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 5	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 6	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 7	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 9	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения

	себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	текстов профессиональной направленности
ОК 11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	36
в том числе:	
теоретическое обучение	32
Практические работы	4
Самостоятельная работа	-
<b>Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>		<b>18</b>	
Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения	Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Практическая работа: Организация обслуживания потребителей услуг.</b>		2	
Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов	4	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.3. «Контактная зона» сервисных предприятий	«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	4	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.4. Эффективные коммуникации в	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и	4	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4

сервисе	потребителями и их урегулирование.		
<b>Практическая работа:</b> <i>Решение конфликтных ситуаций между исполнителями и потребителями и их урегулирование.</i>		2	
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>		<b>6</b>	
Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе	Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	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.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Раздел 3. Качество услуг</b>		<b>6</b>	
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	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	3	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг	3	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4

населения			
<b>Раздел 4. Понятие сервисных технологий</b>		<b>6</b>	
Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	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	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	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	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Практическая работа: Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.</b>		1	
<b>Практическая работа: Решение производственных ситуаций – пути выхода из конфликтных ситуаций.</b>		1	
Самостоятельная работа обучающихся Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских Показатели конкурентоспособности ПИК Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания		-	
Всего		36	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины», оснащенный оборудованием:

рабочие места по количеству обучающихся;  
рабочее место преподавателя;  
комплект учебно-методической документации;  
раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### Печатные издания

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2016;
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015.
3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 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

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

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

Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг";

Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг";

Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг";

Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг;

Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016;

Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013;

Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов</li> <li>- определять критерии качества оказываемых услуг</li> <li>- использовать различные средства делового общения</li> <li>- анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов</li> <li>- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности</li> </ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</li> <li>- потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса</li> <li>- сущность услуги как специфического продукта</li> </ul> <p>Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила обслуживания населения</li> <li>- организацию обслуживания потребителей услуг</li> <li>- способы и формы оказания услуг</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета</li> <li>- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями</li> <li>- критерии и составляющие качества услуг</li> <li>- психологические особенности делового общения и его специфики в сфере обслуживания</li> </ul>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4</p>	<p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля</li> </ul> <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля</li> </ul>