


Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»



УТВЕРЖДАЮ

Директор

 /О.В. Лашук/

22 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.1 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**


профессионального цикла

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.03 Стилистика и искусство визажа

Тольятти, 2020 год

ОДОБРЕНА  
Педагогическим Советом  
Протокол № 6 от 22 мая 2020 г.  
Председатель Педагогического Совета

 / О.В. Лашук /

Составитель: Рогачева Злата Валериевна, преподаватель АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по **43.02.03 Стилистика и искусство визажа**, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 467.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.1 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее программа УД) – является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО 43.02.03 **Стилистика и искусство визажа**.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа входит в обязательную часть профессионального цикла.

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

#### Базовая часть

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.

#### Вариативная часть – не предусмотрена.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.03 **Стилистика и искусство визажа** и овладению **профессиональными компетенциями (ПК)**:

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.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться **общие компетенции (ОК)**:

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.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 76 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 28 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	76
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	не предусмотрено
практические занятия	16
контрольные работы	не предусмотрено
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
самостоятельная работа студента (всего)	28
в том числе:	
Самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	не предусмотрено
Другие виды самостоятельной работы (реферат, практическая работа, расчетно-графическая работа, домашняя работа и т.п.)	28
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.1 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</b>			
<b>Тема 1.1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История формирования сферы услуг в России. Природа и характер сферы услуг. Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Современный сервис: проблемы и перспективы развития. Условия для создания службы сервиса. Задачи. Основные методы организации сервисной деятельности.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Описать основные этапы реформирования советской сферы услуг и указать особенности этого процесса в настоящее время. 2. Выполнить реферат по теме «Особенности развития сервисной деятельности в современной России».	3	3
<b>Тема 1.2. Сервис как деятельность и потребность человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Сервис как деятельность и потребность человека. Формы человеческой деятельности: материально – преобразовательная, познавательная, ценностно-ориентированная, коммуникативная. Понятие «потребность». Классификация потребностей. Иерархическая теория потребностей А. Маслоу.		
	<b>Практическое занятие</b> Взаимосвязь между сервисными услугами, потребностями и другими явлениями жизни. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Построить пирамиду человеческих потребностей А. Маслоу и выделить социальные потребности.	3	3
<b>Тема 1.3. Виды сервисной деятельности. Предприятия,</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	1
	Виды сервисной деятельности. Виды услуг и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса. Специфика сферы сервисной деятельности. Формирование рынка услуг и его		

<b>оказывающие услуги населению.</b>	особенности. Предприятия, оказывающие услуги населению.		
	<b>Практическое занятие</b> Классификация предприятий сервиса их особенности. Структура предприятия сервиса и направления ее развития.	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составить структуру предприятия сервиса на конкретном примере.	3	3
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт.</b>			
<b>Тема 2.1.</b> <b>Услуга как специфический продукт.</b> <b>Классификация видов услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	1
	Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Пять общих типов услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Жизненный цикл услуги, ее отличие от жизненного цикла товара Материальные и нематериальные услуги. Идеальная и материальная услуга. Коммерческие и некоммерческие услуги.		
	<b>Практическое занятие</b> Классификация по форме организации: государственные и негосударственные. Чистые и смешанные услуги. Личностные и безличные услуги, простые и сложные.	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовить реферат по теме: Особенности услуг в концепции маркетинга.	3	3
<b>Тема 2.2.</b> <b>Качество услуг.</b> <b>Показатели качества услуг и уровня обслуживания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	1
	Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания, качества исполнения услуги, качество услуги. Ожидание потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг. Критерии и составляющие качества услуг. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.		
	<b>Практическое занятие</b> Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Изучить принципы комплексной системы управления качеством бытового обслуживания. 2. Составить таблицу показателей качества услуг.	3	3



	3. Подготовить сообщение на тему: Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.		
<b>Раздел 3. Формы коммуникации в сервисе.</b>			
<b>Тема 3.1.</b> <b>«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	1
	Понятие «контактная зона» в сфере обслуживания. Понятия: «реципиент» (заказчик), «коммуникатор» (приемщик), «субъект деловых отношений» (продавец), «объект деловых отношений» (покупатель). Факторы, обуславливающие «контактную зону». Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Этико-психологические аспекты в сервисной деятельности. Личностная характеристика клиента. Типологизация личности: темперамент, характер и т.д.		
	<b>Практическое занятие</b> Психометрическая характеристика личности. «Контактная зона» как искусство управления людьми.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составить психометрическую характеристику личности на конкретном примере.	3	3
<b>Тема 3.2.</b> <b>Этическая и эстетическая культура сервиса.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	4	1
	Понятие об этической культуре сервиса. Профессиональная этика. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Культура обслуживания потребителей. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетика бытовых услуг и рекламы. Эстетика внешнего облика работника. Деловой этикет работника контактной зоны.		
	<b>Практическое занятие</b> Проблемы морально – этических качеств руководителя.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Составить «Кодекс правил этикета мастера-парикмахера». 2. Проанализировать профессиональный этический кодекс профессии, предложить свои варианты воплощения его норм в собственной профессиональной деятельности. 3. Подготовить примеры, иллюстрирующие взаимнеобходимость профессионализма и профессиональной этики.	3	3
<b>Тема 3.3.</b> <b>Психологические</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	1
	Природа, функции конфликта. Причины и методы преодоления конфликтов.		

<b>особенности делового общения в сфере обслуживания.</b>	Процесс развития конфликтов. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование. Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Функции и виды общения. Способы воздействия партнеров по общению друг на друга. Психология делового общения. Сущность и структура делового общения. Беседа, виды деловых бесед. Правила ведения бесед. Факторы повышения эффективности делового общения.		
	<b>Практическое занятие</b> Приемы делового общения в профессиональной деятельности. Принципы делового общения в коллективе. Понятие стресса. Модель стрессовой ситуации. Факторы, вызывающие стресс. Симптомы стресса. Методы предотвращения стресса.	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Разработать правила построения делового общения в ситуации «мастер – клиент» в сфере профессиональной деятельности. 2. Подготовить сообщение по теме: Качества, важные для делового общения.	3	3
<b>Тема 3.4. Правила обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Нормативные документы по обслуживанию населения. Законодательные акты в сфере бытового обслуживания. Закон «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в РФ. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Понятие и содержание сервисных технологий.	4	1
	<b>Практическое занятие</b> Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания.	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Решить ситуационные задачи, применяя нормативные документы по специфике отрасли (справочно-правовая система «Гарант» или «Консультант Плюс»). 2. Разработать правила оформления заказа в сфере профессиональной деятельности.	4	3

	3. Создать презентацию – рекламу нового вида услуги и прогрессивной формы обслуживания. 4. Выполнить реферат по теме: Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.		
<b>Дифференцированный зачет</b>			
		<b>Всего:</b>	<b>76</b>

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 ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета сервисной деятельности.

Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования: офисная мебель на 56 мест, рабочее место преподавателя, доска ученическая, кафедра.

**3.2. Информационное обеспечение обучения** (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

#### Основные источники

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] : учебник доп. МО - М. : "Дашков и К\*", 2008. - 268 с.

2. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442188>

#### Дополнительные источники

1. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : уч. пос. для СПО /— М. : Издательство Юрайт, 2018. — 186 с// NASHOL.COM.

2. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: уч. пос. . - М.: «Дашков И КО», 2012. - 220 с.// NASHOL.COM

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.1 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины студент должен уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать различные средства делового общения;</li> <li>- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменного/устного опроса;</li> <li>- тестирования;</li> </ul> <p>- оценка результатов практической работы</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменных/устных ответов,</li> <li>- тестирования</li> </ul>
<b>В результате освоения дисциплины студент должен знать:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>- виды сервисной деятельности;</li> <li>- сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>- законодательные акты в сфере бытового обслуживания;</li> <li>- правила обслуживания населения;</li> <li>- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</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>- культуру обслуживания потребителей;</li> <li>- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при решении проблемных ситуаций, выполнении заданий практических работ</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменных/устных ответов,</li> <li>- тестирования</li> </ul>