

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поленова Инна Александровна

Должность: Генеральный директор

Дата подписания: 19.10.2025 15:45:28

Уникальный программный ключ:

2bc51b031f52f1ef87c6946d50ac9f5ab912348ab42251f7e55eb40acef68095

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

УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

АНО СПО «Колледж ВУиТ»

И.А. Поленовой

от 29 апреля 2022 г. №45

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.8 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

цикла профессиональной подготовки

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.04 Прикладная эстетика

Тольятти, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

ОДОБРЕНА
Педагогическим Советом
Протокол № 5 от «15» апреля 2022г.

Составитель: Мигунова Елена Григорьевна, заведующая отделением «Сервиса и информационных технологий» АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.04 Прикладная эстетика, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014г. № 468.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее — программа УД) является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» СПО по специальности СПО 43.02.04 Прикладная эстетика.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

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

Дисциплина входит в *инвариантную* часть профессионального цикла общепрофессиональных дисциплин ОП.03.

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

Базовая часть

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- использовать методы моделирования сервисного предприятия;
- работать с клиентами, заказчиками, потребителями, посетителями;
- осуществлять оценку качества в сфере услуг;
- применять в профессиональной деятельности стандарты качества предприятия сервиса.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- методологию организации и планирования предприятия сервиса;
- законодательно-нормативную базу сервисной деятельности;
- финансово-экономические основы сервисной деятельности;
- технологию разработки стратегии сервисного предприятия.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП *по специальности 43.02.04 Прикладная эстетика* и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор комплекса услуг маникюра, педикюра.

ПК 1.5. Выполнять художественное оформление ногтей с использованием разных техник и материалов.

ПК 1.6. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей кистей, стоп и ногтей.

ПК 2.3. Определять и согласовывать выбор программы и комплекса косметических услуг.

ПК 2.5. Выполнять комплекс сервисного макияжа.

ПК 2.6. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей лица и воротниковой зоны.

ПК 3.3. Определять и согласовывать выбор комплекса услуг массажа и профилактической коррекции тела.

ПК 3.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за телом.

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

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

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 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

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.

1.4. Количество часов на освоение примерной программы учебной 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 в виде учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	76
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	16
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
самостоятельная работа студента (всего)	28
Итоговая аттестация в форме	зачет

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Глава 1. Методология организации сервисной деятельности		8	
1.1. Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса. 1.2. Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.	<p>Содержание учебного материала Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса. Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.</p>	2	1
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Подготовка доклада на тему: Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 11 — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2	2
1.3. Метод моделирования.	<p>Содержание учебного материала 1.3.1. Предназначение моделирования. 1.3.2. Основные этапы построения модели. 1.3.3. Классификация моделей и видов моделирования. 1.3.4. Способы моделирования. 1.3.5. Системное моделирование</p>	2	1
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Подготовка доклада на тему: Предназначение моделирования. Основные этапы построения модели. Классификация моделей и видов моделирования. Способы моделирования. Системное моделирование Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 31 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2	2
Глава 2. Технология создания сервисного предприятия		28	
2.1. Идентификация сервисного	<p>Содержание учебного материала Идентификация сервисного предприятия. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами.</p>	2	1

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
предприятия. 2.2. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами.	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — <u>С. 48</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2	2
2.3. Клиенты, заказчики, потребители, посетители. 2.4. Соответствие действующему законодательству (или Законодательно-нормативная база сервисной деятельности).	Содержание учебного материала Клиенты, заказчики, потребители, посетители. Соответствие действующему законодательству (или Законодательно-нормативная база сервисной деятельности).	4	1
	Практическое занятие Законодательно-нормативная база сервисной деятельности.	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — <u>С. 59</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	4	2
2.5. Финансово-экономические основы сервисной деятельности.	Содержание учебного материала Финансово-экономические основы сервисной деятельности	4	1
	Практическое занятие Финансово-экономические основы сервисной деятельности.	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — <u>С. 67</u> — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	4	2
Глава 3. Прогнозирование и стратегическое управление		16	

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
3.1. Функция прогнозирования. 3.2. Методология стратегического управления. Этапы разработки стратегии.	Содержание учебного материала 3.1.1. Методы прогнозирования. 3.1.2. SWOT-анализ как необходимый инструмент для формирования прогнозов и определения стратегии развития компании	4	1
	Практическое занятие SWOT-анализ	4	3
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 83 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	4	2
3.3. Технология разработки стратегии сервисного предприятия. 3.4. Бизнес-планирование.	Содержание учебного материала Технология разработки стратегии сервисного предприятия. Бизнес-планирование.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 104 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2	2
Глава 4. Планирование		10	
4.1. Принципы, методы и виды планирования. 4.2. Система планов предприятия сервиса.	Содержание учебного материала Принципы, методы и виды планирования. Система планов предприятия сервиса.	4	1
	Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Изучение основной и дополнительной литературы по теме: 1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 115 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2	2
4.3. Планирование проекта.	Содержание учебного материала Планирование проекта.	2	1

Наименование разделов	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.</p> <p>Подготовка доклада на тему: Планирование проекта.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</p> <p>1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 130 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2	2
Глава 5. Планирование качества сервиса		12	
5.1. Оценка качества в сфере услуг. Стандарты качества предприятия сервиса. 5.2. Трудовой потенциал.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>5.1.1. Стандарты качества услуги. 5.1.2. Практика моделирования качества обслуживания</p>	2	1
	<p>Практическое занятие Стандарты качества услуги.</p>	4	3
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов. Теоретическая подготовка к выполнению практических заданий по основным вопросам раздела в рамках практических занятий Оформление отчета и подготовка к защите.</p> <p>Подготовка доклада на тему: Оценка качества в сфере услуг. Трудовой потенциал.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</p> <p>1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 139 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2	2
5.3. Проектная организация труда.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Проектная организация труда.</p>	2	1
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Конспектирование лекций, изучение дополнительного учебного материала посредством Интернет-ресурсов.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме:</p> <p>1. <i>Казакевич, Т. А.</i> Сервисная деятельность : учеб. пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — С. 164 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].</p>	2	2
	Промежуточная аттестация зачет	2	
	Всего:	76	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Рабочее место преподавателя: 2стола, стул, доска трехстворчатая. Музыкальный центр - 1 шт., столы - маникюрные - 5 шт., стулья - пластиковые - 5 шт., 3 тумбы лампа настольная - 5 шт., стеллаж - 1 шт., сейф - 1 шт., зеркало - 7 шт., педикюрное кресло - 8 шт., 2 табурета на колесиках, стерилизатор - 1 шт., сушожировой шкафы двухстворчатые - 5 шт., УФ стерилизатор - 1 шт., гласперленовый стерилизатор - 1 шт., парафиноплав - 1шт., раковина - 1 шт., УФ - лампа – 5, стиральная машина.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основная литература:

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>.
2. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н. М. Охотина. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 115 с. - ISBN 978-5-8158-1661-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1894635>.
3. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.- метод, комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040128>.

3.2.2. Дополнительная литература:

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415409>.
2. Кондратович, С. В. Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие / С. В. Кондратович ; науч. ред. С. В. Новаковский ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2018. - 122 с. - ISBN 978-5-7996-2324-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1928267>.

3.2.3. Справочники, энциклопедии и Интернет-ресурсы

1. Справочно-поисковые системы (КонсультантПлюс и/или Гарант).
2. www.digital-edu.ru (Справочник образовательных ресурсов «Портал цифрового образования»).
3. www.window.edu.ru (Единое окно доступа к образовательным ресурсам Российской Федерации).
4. www.dic.academic.ru (Академик. Словари и энциклопедии).
5. www.booksgid.com (Books Gid. Электронная библиотека).
6. www.globalteka.ru/index.html (Глобалтека. Глобальная библиотека научных ресурсов).
7. www.window.edu.ru (Единое окно доступа к образовательным ресурсам).
8. www.iprbookshop.ru (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

9. www.school.edu.ru/default.asp (Российский образовательный портал. Доступность, качество, эффективность).

10. www.fcior.edu.ru (Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов — ФЦИОР).

11. www.school-collection.edu.ru (Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов).

3.2.4. Программное обеспечение:

1. ОС Windows (для академических организаций, лицензия Microsoft Imagine (ранее MSDN AA, DreamSpark));

2. Интернет-браузеры: Google Chrome (свободное ПО), Internet Explorer 8 (свободное ПО);

3. Пакет Microsoft Office (лицензионное ПО), Open Office (свободное ПО);

4. Справочно-поисковые системы (КонсультантПлюс и/или Гарант);

5. Доступ к электронным изданиям <https://znanium.com>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимся докладов, сдачи зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины студент должен уметь:	
использовать методы моделирования сервисного предприятия;	оценка в ходе выполнения практических работ, экспертная оценка на зачете
работать с клиентами, заказчиками, потребителями, посетителями;	
осуществлять оценку качества в сфере услуг;	
применять в профессиональной деятельности стандарты качества предприятия сервиса.	
В результате освоения дисциплины студент должен знать:	
методологию организации и планирования предприятия сервиса;	оценка в ходе выполнения практических работ, опроса, доклада, экспертная оценка на зачете
законодательно-нормативную базу сервисной деятельности;	
финансово-экономические основы сервисной деятельности;	
технологии разработки стратегии сервисного предприятия;	