

**Министерство образования Новосибирской области**  
**Государственное автономное профессиональное**  
**образовательное учреждение Новосибирской области**  
**«Новосибирский колледж парикмахерского искусства»**

**Согласовано**



**Утверждаю**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**Специальность среднего профессионального образования**  
**43.02.13 Технология парикмахерского искусства**

Рассмотрено на заседании МК  
преподавателей учебных дисциплин  
Протокол № 01 от «31» августа 2020 г.

Председатель МК  
\_\_\_\_\_ Ячменева Е.Н.

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**, укрупненная группа профессий **43.00.00 Сервис и туризм**.

Срок получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения - 3 года 10 месяцев.

Организация-разработчик:

ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

Разработчики:

Алферова Л.С., зам директора по УПР

Черницкая Н.В., методист ВК

Черновская О.С., преподаватель экономических дисциплин

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании методической комиссии преподавателей учебных дисциплин

31.08.2020 г. протокол № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</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 профессиональной 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 ПК 2.1 ПК 3.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11	<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> <li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– правила обслуживания населения;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– способы и формы оказания услуг;</li> <li>– понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;</li> <li>– основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.</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 специфику в сфере обслуживания</li> </ul>

## 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>	<b>34</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>30</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	30
Самостоятельная работа	4
<b>Промежуточная аттестация проводится в форме 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
<b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 1.1. Основные понятия и структура дисциплины</b>	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	2	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 1.2. Нормативные документы по обслуживанию населения</b>	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- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 1.3. Организация обслуживания потребителей услуг</b>	Особенности организации деятельности и виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. Основы организации и роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов	2	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 1.4. «Контактная зона» сервисных предприятий</b>	«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	2	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 1.5. Эффективные коммуникации в сервисе</b>	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.	4	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
	<b>Самостоятельная работа №1 по разделу 1.</b> Разработка электронной презентации по теме: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских»	2	

<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе</b>	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- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</b>	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.	4	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты</b>	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	2	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Раздел 3. Качество услуг</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения</b>	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	2	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</b>	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	2	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
	<b>Самостоятельная работа № 2 по разделам 2-3.</b> Подготовка устного сообщения по теме (по согласованию с преподавателем) – групповая или индивидуальная работа: 1. Показатели конкурентоспособности ПИК 2. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории 3. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК. 4. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания. 5. Решение производств. ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации.	2	

<b>Раздел 4. Понятие сервисных технологий</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения</b>	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- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания</b>	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	4	ОК 01- 07, ОК 08-11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
<b>Всего</b>		<b>34</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины 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 колледжа имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Казакевич Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 188 с.

2. Рубцова Н.В. Сервисная деятельность: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальностям "Технология эстетических услуг", "Технология парикмахерского искусства" / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. - Москва: Академия, 2018. - 190 с.

3. Черновская О.С. Методические рекомендации по учебной дисциплине «Сервисная деятельность». – Новосибирск, ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж парикмахерского искусства», 2017.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 102. - Режим доступа: <http://base.garant.ru/166148/>

2. Национальный стандарт Российской Федерации [ГОСТ Р 51142-2019 "Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия"](#) с датой введения стандарта в действие с 1 октября 2019 года, взамен [ГОСТ Р 51142-98. Об утверждении национального стандарта Российской Федерации от 27 марта 2019 - docs.cntd.ru](#)

3. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг" - Режим доступа: <http://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html>

4. Иванова Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. - СПб: Издательство СПб академического университета, 2016. - 232 с. Режим доступа: [https://www.spbume.ru/file/pages/74/9\\_ivanova\\_2016.pdf](https://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf)

5. [Книга Сервисная деятельность \(Романович Ж.А., Калачев С.Л.\) - большая электронная библиотека \(bookree.org\)](#)

6. Титов А.В. Технологии предпринимательства: учебно-методическое пособие. – Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2017. – 138с. Режим доступа: [http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/16681/289%D0%BB%D0%B1\\_100093288\\_0\\_02.11.2017.pdf?sequence=1](http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/16681/289%D0%BB%D0%B1_100093288_0_02.11.2017.pdf?sequence=1)



### 3.2.3. Дополнительные источники

1. Чуберко Е.Ф. Основы предпринимательской деятельности. История предпринимательства: учебник и практикум для СПО / Е. Ф. Чеберко. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 420 с.

## 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>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий  Точность оценки, самооценки выполнения</p>	<p>Формы контроля обучения:  - зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля</p> <p>Методы оценки результатов обучения:  Экспертная оценка результатов деятельности</p>
<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>Полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии  Не менее 75% правильных ответов.</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля</p>