




**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТА И СЕРВИСА»**

170008, г. Тверь, ул. Озёрная, д. 12, тел/факс(4822) 58-02-77, [www: tverkts.ru](http://www.tverkts.ru)

Рассмотрено на заседании
цикловой методической комиссии
«25» мая 2021 г.
протокол № 9
председатель ЦМК 
Т.Н.Дранкович



Утверждаю:
и.о. директора ГБПОУ «ТКТиС»
Т.А.Калинкина
« 28 » мая 2021 г.

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

2021 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.13 ТЕХНОЛОГИЯ ПАРИКМАХЕРСКОГО ИСКУССТВА, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 №1558 (Зарегистрировано 20.12.2016 №44830)

Организация-разработчик: ГБПОУ «Тверской колледж транспорта и сервиса»
170008 г. Тверь, ул. Озёрная, д.12

Разработчик:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «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	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;	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; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. 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.
ПК 2.1.	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;	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.

ПК 3.4.	<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>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>
ОК 01	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>определять этапы решения задачи;</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия;</p> <p>определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>реализовать составленный план;</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>структуру плана для решения задач;</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	<p>определять задачи для поиска информации;</p> <p>определять необходимые источники информации;</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию;</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации;</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>оформлять результаты поиска</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</p> <p>приемы структурирования информации;</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>современная научная и профессиональная терминология;</p> <p>возможные траектории</p>

	применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	профессионального развития и самообразования
ОК 04	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 05	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	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	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 09	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 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	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 текстов профессиональной направленности
ОК 11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой

	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	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
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	34
Объем образовательной программы	34
в том числе:	
теоретическое обучение	34
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

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
Раздел 1. Организация сервисной деятельности		8	
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
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	2	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»	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 1.4. Эффективные коммуникации в сервисе	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.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		8	

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 Тема Сущность и классификация услуг	Классификация видов услуг. производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Жизненный цикл услуги, ее отличие от жизненного цикла товара. Классификация услуг в сервисе. Особенности парикмахерских услуг.	2	
Тема 2.3 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 2.4 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
Раздел 3. Качество услуг		4	
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	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	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- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Раздел 4. Понятие сервисных технологий		10	

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 Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Концепция «смешанного обслуживания» Э. Мате.	Э. Мате и концепция «смешанного обслуживания». «Срок службы» и «полные эксплуатационные расходы». Стратегическая сегментация смешанного обслуживания. Экономические и организационные решения предложения услуг. Объем и качество услуг, предлагаемых в дополнение к реализуемой продукции. Разработка продукции с учетом целей и ограничений сервиса.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 4.3 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
Тема 4.4 Управление снижением затрат в сервисной деятельности.	Особенности политики послепродажного обслуживания в условиях ценовой конкуренции. Вовлечение клиента в реализацию услуг. «Минимальный порог» оказания услуг. Расчет «минимального порога». Ориентация политики сервиса при стратегии снижения затрат. Риски и способы их анализа.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4
Тема 4.5 Сервисная	Цели ценовой политики. Виды ценовых систем. Постановка задач ценообразования. Метод ценообразования. Психология восприятия цены.	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4

политика на ценовом рынке.	Дискриминационное ценообразование. Инициативное снижение цен. Установление окончательной цены. Анализ цен и услуг конкурентов.		
Дифференцированный зачет		2	
Всего		34	

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 образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие.- КноРус, 2019.- 432 с.
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2019.
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-
4. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Уч. / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: Инфра-М, 2019. - 216 с.
5. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - СПб.: Лань, 2018. - 192 с.
6. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Инфра-М, 2018. - 256 с.
5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025;
2. ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.
3. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг";
4. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг";
5. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг";
6. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг;
7. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2018;

8. Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— ...
Издательство: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа. Автор: Павлицева Н.А. Год издания: 2019.

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"> - 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; - уметь анализировать цены и услуги конкурентов. <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса; - сущность услуги как специфического продукта; - классификацию услуг, особенности парикмахерских услуг; - концепцию «смешанного обслуживания», стратегическую сегментацию смешанного обслуживания, экономические и организационные решения предложения услуг; - цели ценовой политики и виды ценовых систем в сфере парикмахерских услуг. <p>Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 специфики в сфере 	<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"> - зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля</p>

обслуживания		
--------------	--	--

Критерии устных ответов

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий, терминов;
- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:

- даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 – 2 недочёта в последовательности и речевой неточности излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- обнаруживает знание и понимание основных положений излагаемой темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, формулировке правил, понятий или терминов;
- не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в речевом оформлении материала.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала;
- допускает ошибки в формулировке определений правил, понятий, терминов, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьёзным препятствием успешного овладения последующего материала.

Критерии оценки практической работы

Оценка «отлично» выставляется, если студент активно задаёт вопросы, показывает при этом глубокое овладение материалом, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал и давать аргументированные пояснения своего выступления, может привести примеры, анализировать информацию, делать самостоятельные обобщения и выводы.

Оценка «хорошо» выставляется при условии соблюдения следующих требований: задаёт вопросы, изложение материала логическое, обоснованное фактами и примерами, студент обнаружил теоретические знания, но недостаточно владеет умением анализировать информацию, в выступлении и ответах на вопросы допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда студент недостаточно овладел сутью материала по данной теме, ответил на большую часть вопросов, но ответы даны краткие, без аргументированного пояснения или допущены ошибки при освещении теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы или вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимание основной сути вопросов, неумение делать выводы, обобщения.

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблицей)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 – 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
70 – 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно