



НОВЫЕ ЗНАНИЯ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Частное учреждение профессиональная
образовательная организация
Фармацевтический колледж «Новые знания»
(ЧУПО «Фармацевтический колледж «Новые знания»)

109390, г. Москва, улица Артохиной, дом 6, корпус 1, эт/пом/ком 4Л/4 т. 8 (499) 350-14-20, e-mail: info@fnkz.ru, www.fnkz.ru



УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
А.Ю.Смахтин
«30» мая 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом колледжа,
Протокол № 5
от «30» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

по специальности

43.02.12 Технология эстетических услуг

квалификация: специалист в области прикладной эстетики

Москва
2022

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена предметной (цикловой) комиссией общепрофессионального цикла ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания»

Протокол № 5 от 30.05 2022 г.

Председатель ПЦК Завершинская Л.А.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 Сервисная деятельность разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 N1560, зарегистрированным в Министерстве юстиции РФ 26 декабря 2016 N 44975. Организация-разработчик: Частное учреждение профессиональная образовательная организация Фармацевтический колледж «Новые знания»

Разработчик:

Герашенко Татьяна Викторовна, преподаватель ЧУПОО ФКНЗ

Внутренняя экспертиза:

Начальник УМО Гаджимурдова А.М.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	22

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 Сервисная деятельность

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 «Технология эстетических услуг».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана с учетом:

- профессионального стандарта;
- стандартов World Skills по компетенции «Эстетическая косметология»;
- примерной основной образовательной программы.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01.– ОК 07., ОК 09-ОК 11. ПК 1.1., ПК 1.3., ПК 2.4., ПК3.4.

Учебная дисциплина способствует развитию личностных результатов ЛР 16, 18, 20, 26

Рабочая программа учебной дисциплины едина для всех форм обучения и может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) по рабочей профессии «Косметик», «Маникюрша», «Педикюрша».

Дисциплина входит в состав общепрофессионального цикла.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, формируются общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с требованиями санитарных правил и норм.

ПК 1.3. Согласовывать с клиентом комплекс эстетических услуг по результатам тестирования с учетом его пожеланий.

ПК 2.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте.

ПК 3.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за телом.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1.	выполнять требования этики в профессиональной деятельности	сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.
ПК 1.3.	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 2.4.	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; 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.	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в	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;

	<p>них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>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 02.	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03.	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04.	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>

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; 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

Учебная дисциплина должна способствовать развитию личностных результатов (ЛР) 16, 18, 20, 26 в соответствии с Программой воспитания обучающихся ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания» на 2021 - 2025 гг. по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Личностные результаты (дескрипторы)	Код личностных результатов
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛР 16
Осуществляющий поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	ЛР 18
Способный использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	ЛР 20
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Демонстрирующий осознанный выбор профессии и возможности реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;	ЛР 26

1.3. Количество часов на освоение программы дисциплины:

1.3.1. Очная форма обучения

Объем образовательной программы - 45 ч.

в том числе:

учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем - 43 ч.

самостоятельная работа обучающихся - 2 ч.

1.3.2. Заочная форма обучения

Объем образовательной программы - 45 ч.

в том числе:

учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем - 10 ч.

самостоятельная работа обучающихся - 35 ч.

1.4. Формы промежуточной аттестации:

1.4.1. Очная форма обучения

Дифференцированный зачет в 5 (7) семестре

1.4.2. Заочная форма обучения

Дифференцированный зачет в 3 семестре

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.1.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	45
Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем	43
в том числе:	
теоретическое обучение	39
практические занятия (в том числе практическая подготовка)	4
контрольные работы	
курсовая работа (проект)	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
консультации	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.1.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	45
Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем	10
в том числе:	
Обзорные (установочные) лекции	8
практические занятия (в том числе практическая подготовка)	2
Домашняя контрольная работа – 3 семестр	
курсовая работа (проект)	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	35
консультации	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.2.1. Очная форма обучения

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	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Раздел 1. Организация сервисной деятельности		<i>12</i>	
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 2	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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 2	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4,

			ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		6	
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	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Раздел 3. Качество услуг		12	
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги.	2	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11.
	Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания.	2	ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4
	Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты	2	ЛР 16, 18, 20, 26

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.	2	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг	2	
	Практические работы (в том числе практическая подготовка) Составление таблицы «Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций».	2	
Раздел 4. Понятие сервисных технологий		9	
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.	2	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
	Прогрессивные формы в индустрии красоты	2	
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 1	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
	Практические работы (в том числе практическая подготовка) Расчет эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания	2	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских		2	

3. Показатели конкурентоспособности ПИК		
4. Решение производственной ситуации, пути выхода из конфликтной ситуации		
5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории		
6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК		
7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания		
Дифференцированный зачет	2	
Объем образовательной программы	45	
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем, в том числе	43	
Лекции	39	
Практические занятия	4	
Самостоятельная работа	2	

2.2.2. Заочная форма обучения

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.		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Раздел 1. Организация сервисной деятельности			
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.		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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»		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4

			ЛР 16, 18, 20, 26
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.		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Раздел 2. Услуга как специфический продукт			
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.		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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	ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Раздел 3. Качество услуг			
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		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26

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		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
	Практические работы (в том числе практическая подготовка) Составление таблицы «Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций».		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Раздел 4. Понятие сервисных технологий			
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		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
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		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
	Практические работы (в том числе практическая подготовка) Расчет эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания		ОК01- ОК 07, ОК 09-ОК11. ПК1.1, ПК1.3, ПК2.4, ПК3.4 ЛР 16, 18, 20, 26
Самостоятельная работа обучающихся 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских			

3. Показатели конкурентоспособности ПИК 4. Решение производственной ситуации, пути выхода из конфликтной ситуации 5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории 6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК 7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания Выполнение домашней контрольной работы		
Дифференцированный зачет	2	
ИТОГО		
Объем образовательной программы	45	
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	10	
в том числе		
Установочные лекции	8	
Лабораторно-практических занятий	2	
Самостоятельная работа	35	
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет	2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

ОП.03 Сервисная деятельность	Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин Кабинет сервисной деятельности (учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) Оборудование: <ul style="list-style-type: none">- доска;- рабочее место преподавателя;- компьютер преподавателя с выходом в Интернет и доступом на образовательную платформу;- столы аудиторные со скамьей; демонстрационное оборудование: <ul style="list-style-type: none">- проектор;- экран настенный;- аудиоколонки;- шкаф для хранения учебно-наглядных пособий- наглядные пособия «Менеджмент»; Программное обеспечение: Microsoft WINHOME 10 Russian Academic OLP ILicense Сублицензионный договор №67307590 от 31.08.2018 бессрочный) Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Антивирусная программа 360 Total Security (Свободно распространяемое ПО). Автоматизированная система, на платформе информационной оболочки портала InStudy https://dist.fknz.ru/ ; Электронно-библиотечная система - Образовательная платформа Юрайт: https://urait.ru/ ; Электронно-библиотечная система Лань: https://e.lanbook.com
	Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет <ul style="list-style-type: none">- комплекты учебной мебели- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему;
	Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования <ul style="list-style-type: none">- комплекты учебной мебели- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему
	Помещение для всех дисциплин и модулей в течение всего периода обучения. Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий: специализированные кресла для актовых залов; трибуна, экран; технические средства, служащие для представления информации большой аудитории; видео увеличитель (проектор); демонстрационное оборудование и аудиосистема

3.2. Реализация элементов практической подготовки

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и

иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

3.3. Воспитательная составляющая программы

Воспитательная система в колледже направлена на формирование и развитие интеллектуальной, культурной, творческой, нравственной личности обучающегося, будущего специалиста, сочетающего в себе профессиональные знания и умения, высокие моральные и патриотические качества, обладающего правовой и коммуникативной культурой, активной гражданской позицией.

Учебная дисциплина ОП.03 Сервисная деятельность способствует развитию личностных результатов ЛР 16, 18, 20, 26 в соответствии с Программой воспитания обучающихся ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания» на 2021 - 2025 гг. по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

3.4. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Адаптация рабочей программы дисциплины проводится при реализации адаптивной образовательной программы (при предоставлении индивидуальной программы реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида разрабатывается в соответствии с его потребностями) – в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

3.4.1. Оборудование учебного кабинета для обучающихся с различными видами ограничения здоровья

Оснащение кабинета должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха, оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видео-увеличителей для удаленного просмотра.

Использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ не визуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижными регулируемым партами с источником питания.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

3.4.2. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Применяемые при реализации рабочей программы формы и методы контроля проводятся с

учетом ограничения здоровья обучающихся.

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза от установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений по состоянию здоровья.

3.5. Организация учебного процесса при заочной форме обучения

В учебных циклах образовательной программы выделяется объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (урок, практическое занятие, лабораторное занятие, консультация, лекция, семинар), практики (в профессиональном цикле) и самостоятельной работы обучающихся.

Основной формой организации образовательного процесса при заочной форме обучения является лабораторно-экзаменационная сессия (далее - сессия), включающая в себя весь комплекс лабораторно-практических работ, теоретического обучения и оценочных мероприятий: обязательные учебные (аудиторные) занятия (установочные, обзорные, практические, лабораторные занятия), курсовые работы (проекты), промежуточную аттестацию, консультации, дни отдыха, индивидуальная самостоятельная работа с учебной литературой.

Заочная форма обучения сочетает в себе черты самостоятельной подготовки и очного обучения, характеризуется этапностью и разделена на три части (периода): установочная, зимняя, летняя, исходя из особенностей работы и контингента обучающихся. На первом этапе (установочная сессия) обучающийся осваивает базовые знания, умения, компетенции путем изучения учебно-методической литературы и иных информационных ресурсов; отводимое на неё время включено в общую продолжительность сессии на данном курсе. На втором этапе (зачётно-экзаменационная сессия) - преподаватель проводит проверку освоенного обучающимся материала.

Наименование дисциплин и их группирование по циклам идентично учебному плану для очного обучения.

При заочной форме обучения бюджет времени обязательных учебных занятий не позволяет выполнить в полном объеме лабораторно-практические занятия в период лабораторно-экзаменационных сессий, предусмотрено самостоятельное выполнение студентами части этих работ.

В межсессионный период обучающимися по заочной форме обучения выполняются домашние контрольные работы, количество которых по отдельной дисциплине, МДК, ПМ - не более двух. Домашние контрольные работы подлежат обязательному рецензированию, которое может выполняться с использованием всех доступных современных информационных технологий.

3.6. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — Санкт-Петербург: Лань, 2020. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-5768-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146825>

Дополнительная литература:

2. Нестерова, Н. А. Экономика предприятий сервиса: учебное пособие / Н. А. Нестерова, В. Г. Антонец, Е. С. Кожухова. — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 178 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/166723>
3. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448756>
4. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.]. — Омск: ОмГТУ, 2020. — 157 с. — ISBN 978-5-8149-3164-1. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186910>
5. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса: учебное пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-3651-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/116392>
6. Санамян, Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Г. В. Санамян. — Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-88814-895-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147359>
7. Саяпина, Н. Н. Бизнес-планирование сервисной и технологической деятельности: учебное пособие / Н. Н. Саяпина, Н. А. Кулик, Ю. В. Плохих. — Омск: ОмГТУ, 2019. — 100 с. — ISBN 978-5-8149-2808-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186843>
8. Управление финансами в сервисных организациях: учебное пособие / В. П. Чижик, Т. В. Галюкшова, Ю. В. Плохих, О. Ю. Шевченко. — Омск: ОмГТУ, 2019. — 154 с. — ISBN 978-5-8149-2811-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186930>

Нормативные и методические документы:

9. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 21 сентября 2020 года № 1514.
10. Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг"
11. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг"
12. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг"

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных ресурсов сети Интернет

№ п/п	Наименование
1.	Операционная система Microsoft Windows
2.	Microsoft Office 2010 (Word, Excel, Power Point и др.)
3.	СПС «Гарант»: http://www.garant.ru/
4.	Автоматизированная система, на платформе информационной оболочки портала

	InStudy https://dist.fknz.ru/ ;
5.	Электронно-библиотечная система - Образовательная платформа Юрайт: https://urait.ru/ ;
6.	Электронно-библиотечная система Лань: https://e.lanbook.com

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, устного фронтального опроса по вопросам соответствующих тем, подготовки докладов в виде презентации, а также в ходе проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по завершении изучения 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 <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 Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности - 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 	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4</p>	<p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет</p>

- психологические особенности делового общения и его специфики в сфере обслуживания		
--	--	--