

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора Учреждения  
Т.А. Санниковой  
№173 от «29» августа 2018г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Специальность 43.02.04 Прикладная эстетика

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой)  
комиссией 43.02.03, 43.02.04  
Протокол № 10 от «15» мая 2018 г.  
Председатель ПЦК  
Петрова О.В.  
(Ф.И.О.)

Автор:  
Петрова О.В.  
(ФИО)  
«12» мая 2018г.

Эксперт  
Темнова М.И.  
Визажист  
ООО салона красоты  
«Артист»

Дата актуализации	Результат актуализации	Подпись разработчика

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.04. Прикладная эстетика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 31.07.2014г.№33390.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	12

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.04 Прикладная эстетика.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

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

Учебная дисциплина Сервисная деятельность является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов,
- **уметь** - определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности,
- **уметь** - использовать различные средства делового общения,
- **уметь** - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности,
- **знать** - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности,
- **знать** - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса,
- **знать** – виды сервисной деятельности;
- **знать** - сущность услуги как специфического продукта,
- **знать** - понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности,
- **знать** - организацию обслуживания потребителей услуг,
- **знать** - правила бытового обслуживания населения;
- **знать** - способы и формы оказания услуг;
- **знать** – нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- **знать** – этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- **знать** – культуру обслуживания потребителей.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих компетенций.

<b>Общие компетенции</b> (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК7. 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 рабочей программы учебной дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 48 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 32 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 16 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
практические занятия	4
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
в том числе:	
рефераты	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.</b>		<b>28</b>	
<b>Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	1. Возникновение сервисной деятельности.		1
	2. Развитие сервиса в дореволюционной России.		1
<b>Тема 1.2. Виды сервисной деятельности.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Виды сервисной деятельности.		1
	2. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.		1
	3. Виды услуг. Основные подходы к осуществлению сервиса.		1
	4. Основные подходы к осуществлению сервиса.		1
<b>Тема 1.3. Формирование рынка услуг и его особенности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Формирование рынка услуг и его особенности.		1
	2. Конкуренция на рынке услуг и ее роль.		1
<b>Тема 1.4. Предприятия, оказывающие услуги населению</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1. Структура предприятий сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.		1
	2. Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.		1
<b>Тема 1.5. Организация обслуживания потребительских услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1. Формы организации обслуживания населения.		1
	2. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия.		1
	<b>Самостоятельная работа №1</b> Составить карточку клиента	4	
<b>Тема 1.6. Понятие контактной зоны сервисных предприятий</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса.		1
	<b>Самостоятельная работа №2</b> Анализ работы парикмахерского салона.	6	
	<b>Практическое занятие №1.</b> Заполнить таблицу на темперамент человека.	2	2
<b>Раздел 2. Услуга, как специфический продукт.</b>		<b>20</b>	

<b>Тема 2.1.</b> <b>Потребности человека - как основа формирования сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Услуга как специфический продукт рынка		1
	<b>Практическое занятие №2.</b> Составить должностную инструкцию технолога – эстетиста.		2	
<b>Тема 2.2.</b> <b>Комплекс маркетинга в сфере сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Принципы планирования маркетинга в сфере услуг.		1
	2.	Особенности услуг в концепции маркетинга.		1
<b>Тема 2.3.</b> <b>Показатели качества и уровня обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Качество и уровень сервиса.		1
	2.	Составляющие качества услуг и сервиса.		1
<b>Тема 2.4.</b> <b>Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.		1
	2.	Способы контроля удовлетворенности потребителя.	2	
	<b>Самостоятельная работа №3</b> Подготовка реферата «Пути повышения качества услуг».		6	
<b>Тема 2. 5.</b> <b>Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1.	Содержание сервисных технологий.		2
	2.	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения.		1
<b>Дифференцированный зачёт.</b>	Дифференцированный зачёт.		2	
<b>Всего:</b>			<b>48</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

Технические средства обучения: персональный компьютер, видеомаягнитофон, DVD плеер, видеокассеты, диски по тематике дисциплины.

Учебно – наглядные пособия: плакаты по разделам дисциплины.

Специализированная мебель: доска аудиторная, стойка кафедра, стол и стул преподавателя, подставка под ТСО, стол и стулья аудиторные, стойка компьютерная, флип – чат.

#### **3.2. Информационное обеспечение**

##### **Основные источники**

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие /С.Л. Калачёв. - М.: Дашков и К,2006. – 284с.
2. Лойко О.Т. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие /О.Т. Лойко. – Томск.: ТПУ, 2002. – 160с.
3. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие / Т.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2009. – 304с.

### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
умеет определять критерии качества оказываемых услуг	решение профессиональных задач
умеет использовать различные средства делового общения	решение профессиональных задач
умеет анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	решение профессиональных задач
умеет управлять конфликтами и	тестирование

стрессами в процессе профессиональной деятельности	
умеет выполнять требования этики в профессиональной деятельности	решение профессиональных задач
знает социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	решение профессиональных задач
знает потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	решение профессиональных задач
знает сущность услуги как специфического продукта	тестирование
знает понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности	решение профессиональных задач
знает правила обслуживания населения	устный опрос на семинарских занятиях
знает организацию обслуживания потребителей услуг	тестирование
знает способы и формы оказания услуг	решение профессиональных задач
знает нормы и правила профессионального поведения и этикета	решение профессиональных задач
знает этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	тестирование
знает критерии и составляющие качества услуг	решение профессиональных задач
знает психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	тестирование

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии,	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

устойчивый интерес.	проявляет к ней устойчивый интерес	обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организовывает собственную деятельность, определяет методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Решает проблемы, оценивает риски и принимает 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.	Ставит цели, мотивирует деятельность подчиненных, организовывает и контролирует 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.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	Готов к смене технологий в профессиональной деятельности.	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	Возникновение сервисной деятельности	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
2.	Виды сервисной деятельности.	4	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
3.	Формирование рынка услуг и его особенности	2	подготовка и защита реферата	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
4.	Предприятия, оказывающие услуги населению	4	Лекция-установка	ПК 1.2 - 1.5, 2.1 ОК 1 3, 7-9
5.	Организация обслуживания потребительских услуг	4	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
6.	Понятие контактной зоны сервисных предприятий	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
7.	Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
8.	Потребности человека - как основа формирования сервисной деятельности	2	Лекция-установка,	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
9.	Комплекс маркетинга в сфере сервиса	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
10.	Показатели	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5,

	качества и уровня обслуживания населения			1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
11.	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
12.	1 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9
13.	Внедрение новых видов услуг	2	Лекция-визуализация	ПК 1.3, 1.5, 1.6,2.3,2.5,2.6, 3.3,3.5 ОК 1 3, 7-9