

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП. 03. Сервисная деятельность**

2020г.



## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ              | 4  |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ         | 8  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ           | 16 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 17 |

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП. 03. Сервисная деятельность

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 03. Сервисная деятельность является частью основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

### 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

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

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

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

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания;
- правила обслуживания населения;
- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- 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;
- культуру обслуживания потребителей;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие общие (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.

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. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## **ПК**

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.

### *Спецификация общих и профессиональных компетенций*

| <b>Код компетенции</b> | <b>Знания, умения</b>  |
|------------------------|--|
| ОК 01.                 | <p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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. | <b>Умения:</b> 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   |
|        | <b>Знания:</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации   |
| ОК 03. | <b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования   |
|        | <b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования  |
| ОК 04. | <b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности   |
|        | <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности   |
| ОК 05. | <b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе  |
|        | <b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.   |
| ОК 06. | <b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)  |
|        | <b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)   |
| ОК 07. | <b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)  |
|        | <b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения   |
| ОК 09. | <b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение   |
|        | <b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности   |
| ОК 10. | <b>Умения:</b> 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 |

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <p><b>Знания:</b> 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</p>  |
| ОК 11.                 | <p><b>Умения:</b> 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</p> <p><b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>   |
| ПК 1.1, 1,3; 2.4, 3.4. | <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объяснять клиенту целесообразность рекомендуемой косметической услуги</li> <li>- консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте</li> <li>- обсуждать с клиентом качества выполненной услуги;</li> <li>- использовать оборудование, приспособления, инструменты в соответствии с видами эстетических услуг</li> <li>- рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности;</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила, современные формы и методы обслуживания потребителя;</li> <li>- психологию общения и профессиональную этику;</li> <li>- нормы и санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму зоны обслуживания для предоставления эстетических услуг</li> </ul> |

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Объем образовательной программы - 112 часов, в том числе:

- занятия во взаимодействии с педагогом – 84 часа;
- промежуточная аттестации – 6 часов;
- консультации – 2 часа;
- самостоятельной работы обучающегося - 20 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>Объем образовательной программы (всего)</b>                               | <b>112</b>         |
| <b>Занятий во взаимодействии с преподавателем (всего)</b>                    | <b>84</b>          |
| в том числе:   |                    |
| лабораторные занятия   |                    |
| практические занятия   | 24                 |
| контрольные работы   |                    |
| курсовая работа (проект)   |                    |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>                           | <b>20</b>          |
| <i>виды самостоятельных работ:<br/>выполнение реферат и/или презентации;</i> |                    |
| <b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>                             | <b>6</b>           |
| <b>Консультации</b>  | <b>2</b>           |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП. 03. Сервисная деятельность

| Наименование разделов и тем                                      | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся  | Объем часов | Уровень освоения | Коды формируемых компетенций                   |
|--|--|-------------|------------------|--|
| 1  | 2  | 3           | 4                | 5  |
| <b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>              |  |             |                  |  |
| <b>Введение.</b>   | Содержание учебного материала  | 2           | 2                | ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|  | 1 <b>Введение.</b><br>Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Основные этапы становления и развития сервиса в России. Виды сервисной деятельности в России. Современное понятие сферы сервиса.   |             |                  |  |
| <b>Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения</b> | Содержание учебного материала  | 2           | 2                | ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.       |
|  | 2 <b>Нормативные документы по обслуживанию населения</b><br>Законодательные акты в сфере бытового обслуживания. Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила обслуживания населения. Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения. |             |                  |  |
| <b>Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг</b>     | Содержание учебного материала  | 2           | 2                | ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.       |
|  | 3 <b>Организация обслуживания потребителей услуг</b><br>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.   |             |                  |  |
|  | 4 <b>Основные подходы к осуществлению сервиса.</b><br>Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты. Основные подходы к осуществлению сервиса.  | 2           | 2                | ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.       |
|  | 5 <b>Основы организации обслуживания потребителя</b><br>Основы организации обслуживания потребителя услуг в салонах красоты и парикмахерской. Способы и формы оказания услуг. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов организации  | 2           | 2                | ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.       |
| <b>Тема 1.3. «Контактная зона» сервисных предприятий</b>         | Содержание учебного материала  | 2           | 2                | ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1, 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.  |
|  | 6 <b>«Контактная зона» сервисных предприятий</b><br>Понятие «контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности». Составляющие культуры сервиса. «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»  |             |                  |  |

|   |   |  |   |   |   |
|---|---|--|---|---|---|
|   | 7   | <b>Практическое занятие. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»</b><br>Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Составление схемы организации и оснащения рабочих мест работников «контактной зоны»   | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
| <b>Тема 1.4. Эффективные коммуникации в сервисе</b>                               | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 8   | <b>Эффективные коммуникации в сервисе</b><br><b>Культура обслуживания потребителей.</b> Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности.  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 9   | <b>Нормы и правила профессионального поведения и этикета</b><br><b>Нормы и правила профессионального поведения и этикета</b> <b>Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.</b> Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.                                       | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 10  | <b>Практическое занятие. Урегулирование конфликтных ситуаций между исполнителями и потребителями.</b><br>Решение производственной ситуации – правила профессионального поведения<br>Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации, управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;  | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 11  | <b>Практическое занятие. Средства делового общения.</b><br>Использование различных средств делового общения;   | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка реферата и/или презентации на тему:<br>- «Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности в России»<br>-Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. |  | 4 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
| <b>Раздел 2<br/>Услуга как специфический продукт</b>                              |   |  |   |   |   |
| <b>Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе</b>                               | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 12  | <b>Сфера услуг в современном обществе</b><br><b>Сущность услуги как специфического продукта. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.</b> Культура сервиса и её составляющие.<br>Понимание клиентов и их потребностей.<br>Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
| <b>Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</b> | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 13  | <b>Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</b><br>Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы.<br>Конкуренция на рынке услуг, её роль.  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 14  | <b>Практическое занятие. Формирование цены на услугу.</b>  | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11,                                  |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  |  | Ознакомление с принципами ценообразования и факторами, влияющими на ценообразование<br>Формирование цены на услугу  |   |   | ПК 1.3; ПК 2.4,<br>ПК 3.4.                           |
| <b>Тема 2.3.<br/>Основы маркетинга<br/>индустрии красоты</b>                                       | Содержание учебного материала  |   | 2 | 2 | ОК 01-07,09-11.<br>ПК 1.3; ПК 2.4,<br>ПК 3.4.        |
|  | 15   | <b>Основы маркетинга индустрии красоты.</b><br>Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента услуг.<br>Принципы сегментирования рынка услуг Роль и виды рекламы в сервисной деятельности  | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.3; ПК 2.4,<br>ПК 3.4.       |
|  | 16   | <b>Практическое занятие. Реклама в сервисной деятельности.</b><br>Подготовка рекламы. Презентация сервисной деятельности.   | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.3; ПК 2.4,<br>ПК 3.4.       |
| <b>Раздел 3.<br/>Качество услуг</b>  |  |   |   |   |  |
| <b>Тема 3.1.<br/>Показатели<br/>качества услуг и<br/>уровни<br/>обслуживания<br/>населения</b>     | Содержание учебного материала  |   | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
|  | 17   | <b>Показатели качества услуг и уровни.</b><br>Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. <b>Критерии и составляющие качества услуг</b> и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания.   | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
|  | 18   | <b>Контроль качества услуг в индустрии красоты.</b><br>Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты.<br>Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
|  | 19   | <b>Практическое занятие. Способы контроля качества услуг и обслуживания</b><br>Ознакомление со Стандартами на услуги как формы контроля. Разработка критериев качества работы и способов мотивации работников сервисных организаций. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК <b>Определение критериев качества услуг в профессиональной деятельности;</b> | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
| <b>Раздел 4.<br/>Понятие сервисных<br/>технологий</b>  |  |   |   |   |  |
| <b>Тема 4.1.<br/>Новые виды услуг и<br/>прогрессивные<br/>формы<br/>обслуживания<br/>населения</b> | Содержание учебного материала  |   | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
|  | 20   | <b>Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения</b><br>Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.   | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
|  | 21   | <b>Прогрессивные формы в индустрии красоты.</b><br>Виды и формы прогрессивных форм обслуживания.<br>Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.<br>Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.   | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
|  | 22   | <b>Практическое занятие. Новые виды услуг и формы обслуживания</b><br>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.   | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка реферата и/или презентации на тему «Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания» |   | 4 | 3 | ОК 01-07, 09-11,<br>ПК 1.1.; 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |
| <b>Тема 4.2.<br/>Управленческие<br/>технологии в</b>   | Содержание учебного материала  |   |   |   |  |
|  | 23   | <b>Взаимодействие с клиентами</b><br>Система касания клиентов компании. Политика взаимодействия компании с клиентами  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК<br>2.4, ПК 3.4. |

|  |    |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|
| <b>индустрии красоты.</b>              |    | Клиентоцентричность как основа организации бизнеса.   |   |   |   |
|  | 24 | <b>Технологии работы с клиентами</b><br>Психологические типы клиентов салона красоты<br>Типы клиентов, характеристика, нюансы работы с ними. Культура общения косметолога с клиентом  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|  | 25 | <b>Технология взаимодействия с клиентом в контактной зоне салонов красоты.</b><br>Фазы обслуживания.<br>Обслуживание клиента: контакт с клиентом, слушание и консультирование клиента, предоставление плана, действие, финальная фаза обслуживания.   | 2 | 2 | ОК 01-07,09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.  |
|  | 26 | <b>Управление взаимоотношениями с клиентами.</b><br>Теоретические аспекты клиентоориентированного поведения персонала Основные этапы установления контакта с клиентом<br>Виды взглядов. Жесты и позы открытости   | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|  | 27 | <b>Общий принцип организации работы, и обслуживание клиентов в салоне красоты.</b><br>Общий принцип организации работы, и обслуживание клиентов в салоне красоты.<br>Управление салоном красоты<br>Технологии увеличения продаж в салоне.<br>Техники перекрестных продаж в салоне красоты   | 2 | 2 | ОК 01-07,09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.  |
|  | 28 | <b>Практическое занятие. Работа с жалобами, претензиями, рекламациями и трудными клиентами</b><br>Работа с жалобами, претензиями, рекламациями и трудными клиентами. Решение ситуаций.<br><b>Соблюдение в профессиональной деятельности правил обслуживания клиентов;</b> составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК   | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|  |    | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> подготовка реферата и/или презентации на тему «Управление салоном красоты»; «Показатели конкурентоспособности ПИК»   | 4 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
| <b>Раздел 5.</b>                       |    |   |   |   |   |
| <b>Основы экономики</b>                |    |   |   |   |   |
| <b>Тема 5.1.</b>                       |    |   |   |   |   |
| <b>Общие вопросы экономики.</b>        |    | Содержание учебного материала   | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|  | 29 | <b>Общие вопросы экономики.</b><br>Понятие об экономической науке, микро- и макроэкономике, круг изучаемых ими проблем.<br>Основные теоретические положения экономической науки.<br>Основные принципы рыночной экономики: общественное разделение труда и специализация производства; свобода и равноправие всех форм собственности; стихийность, конкурентность; самофинансирование; принцип договорных отношений; понятие и виды предпринимательства, виды предпринимательских рисков, способы их предотвращения и минимизации; государственное регулирование экономики, их краткая характеристика    |   |   |   |
| <b>Тема 5.2.</b>                       |    |   |   |   |   |
| <b>Сущность и функции предприятия.</b> |    | Содержание учебного материала   | 2 | 2 | ОК 01-07,09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.  |
|  | 30 | <b>Сущность и функции предприятия.</b><br>Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики Классификация и структура предприятий.<br>Основные признаки предприятия. Отраслевые и производственные особенности структуры предприятия. Принципы деятельности предприятий. <b>Организационно-правовые формы организаций.</b> Социально – экономические и организационно – правовые формы организаций сферы услуг, их особенности. Организационно-экономические основы деятельности предприятий. Социально-экономическое значение предприятий сферы услуг и его функции. <b>Особенности формирования,</b> |   |   |   |

|   |   |  |   |   |   |
|---|---|--|---|---|---|
|   |   | характеристика современного состояния и перспективы развития сферы обслуживания и парикмахерских услуг;  |   |   |   |
| Тема 5.3.<br>Спрос и предложение на рынке услуг                 | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07,09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.  |
|   | 31  | <b>Спрос и предложение на рынке услуг</b><br>Экономика сферы услуг. <b>Понятия спроса и предложения на рынке товаров и услуг</b> ; Анализ спроса, предложения. Рыночное равновесие   |   |   |   |
| Тема 5.4.<br>Механизм ценообразования.                          | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07,09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.  |
|   | 32  | <b>Механизм ценообразования.</b><br>Экономическая природа цены, ее функции. Понятие рыночной цены. Классификация цен. Механизмы ценообразования  |   |   |   |
| Тема 5.5.<br>Трудовые ресурсы.                                  | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 33  | <b>Трудовые ресурсы.</b><br>Виды экономических ресурсов - трудовые ресурсы, используемые организацией сервисных услуг. Особенности труда в организациях сферы эстетических услуг. Количественный и качественный состав персонала организации. Понятие производительности труда. Показатели и резервы роста производительности труда на предприятиях сферы эстетических услуг. Понятие нормирования труда. Механизмы формирования заработной платы. <b>Формы и системы оплаты труда</b> , виды гарантий, компенсаций и удержаний из заработной платы. |   |   |   |
| Тема 5.6.<br>Основные и оборотные фонды предприятий.            | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 34  | <b>Основные и оборотные фонды предприятий.</b><br>Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Основные производственные фонды. Понятие, состав и структура основных фондов предприятия. Методы оценки основных фондов. Понятие износа и величина амортизации основных фондов. Способы ресурсосбережения в организациях. Сущность и классификация оборотных средств.   |   |   |   |
| Тема 5.7.<br>Показатели деятельности предприятия.               | Содержание учебного материала   |  | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 35  | <b>Практическое занятие. Показатели деятельности предприятия.</b><br>Решение задач по формированию умений проводить анализ состояния рынка товаров и услуг в области эстетических услуг, умений определять потребность в материальных, трудовых ресурсах для предприятия, <b>умений ориентироваться в общих вопросах экономики сферы обслуживания и организаций сферы обслуживания</b> ;   |   |   |   |
| Тема 5.8.<br>Расчёт заработной платы.                           | Содержание учебного материала   |  | 2 | 3 | ОК 01-07, 09-11.<br>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. |
|   | 36  | <b>Практическое занятие. Расчёт заработной платы.</b><br>Решение задач по формированию <b>умений применять экономические знания в конкретных производственных ситуациях</b> по расчету заработной платы.   |   |   |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> выполнение реферата и подготовка презентаций на тему: «Схемы оплаты труда» |  |   |   |   |
| Раздел 6.<br>Правовое обеспечение профессиональной деятельности |   |  |   |   |   |
| Тема 6.1.   | Содержание учебного материала   |  | 2 | 2 | ОК 01-07, 09-11.                                  |

|  |  |  |   |   |   |
|--|--|--|---|---|---|
| <b>Основы гражданского права.</b>  | 37   | <b>Основы гражданского права.</b><br>Конституционное право и основы конституционного строя Российской Федерации. Конституционное право как отрасль права российского законодательства. История конституционного права России. Конституционно-правовые отношения: сущность. Содержание и субъекты. Конституционное право РФ как наука предмет, метод, задачи, источники. Основные положения Конституции РФ. Конституционный статус человека и гражданина в Российской Федерации. Институт прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации. Права и свободы человека и гражданина, механизмы их реализации. Личные и субъективные права по Конституции РФ. Конституционные права граждан России. Конституционные обязанности личности в РФ. Государственное устройство РФ. Принцип разделения властей. Институт президентства в РФ. |   |   | <i>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.</i>                  |
| <b>Тема 6.2. Организация предпринимательской деятельности в сфере эстетических и парикмахерских услуг.</b> | Содержание учебного материала  |  | 2 | 2   | <i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.</i> |
|  | 38   | <b>Организация предпринимательской деятельности в сфере эстетических и парикмахерских услуг.</b><br>Понятие и виды. Создание предприятий и их классификация. Государственная регистрация предпринимательской деятельности. Правовое регулирование качества и безопасности эстетических и парикмахерских услуг. Юридическая ответственность предпринимательской деятельности. Субъекты и объекты. Объективная сторона правонарушения. Субъективная сторона правонарушения. Виды юридической ответственности. Основания наступления юридической ответственности.   |   |   |   |
|  | Содержание учебного материала  |  | 2 | 2   | <i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.</i> |
|  | 39   | <b>Трудовое право как отрасль права российского законодательства</b><br>Трудовое право как отрасль права: понятие, цели, задачи, и основные принципы. Трудовые отношения в условиях хозяйствования Трудовые отношения в новых экономических условиях. Принципы трудового законодательства, цели, задачи. Основные положения законодательства, регулирующие трудовые отношения. Нормативно-правовые документы, регулирующие хозяйственные отношения. <b>Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности; основные положения законодательства, регулирующего трудовые отношения.</b> Роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения. Основные положения Конституции Российской Федерации, Трудового Кодекса.                                   |   |   |   |
|  | 40   | <b>Практическое занятие. Составление типового трудового договора.</b><br>Ознакомление с понятием трудового договора и его сторонами, содержанием трудового договора, порядком заключения трудового договора, изменениями условий трудового договора, прекращением трудового договора, понятием испытательный срок при приеме на работу. Составление типового трудового договора. Решение конкретных производственных ситуация связанных с нарушением условий трудового договора по формированию умений применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом, <b>применять правовые знания в профессиональной деятельности;</b>  | 2 | 3   | <i>ОК 01-07,09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.</i>  |
| 41   | <b>Правовое регулирование внутреннего трудового распорядка.</b><br>Общие понятия о трудовой дисциплине. Трудовые обязанности работника и работодателя. Дисциплинарная ответственность за нарушение трудовой дисциплины. Меры поощрения за успехи в труде. Понятие режим и учет рабочего времени. Виды рабочего времени. Виды времени отдыха. Режим рабочего времени. | 2  | 2 | <i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4.</i> |   |
| 42   | <b>Практическое занятие. Защита трудовых прав.</b>   | 2  | 3 | <i>ОК 01-07, 09-11.</i>                               |   |



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

| Наименование   | Оснащение кабинета  |
|--|---|
| Учебный кабинет гуманитарно и социально-экономических дисциплин № 28 | рабочие места обучающихся – 25 шт.,<br>рабочее место преподавателя – 1 шт.,<br>комплект учебно-методической документации – 1 шт.,<br>раздаточный материал,<br>доска учебная – 1 шт.,<br>технические средства: персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением – 1 шт.,<br>мультимедийный проектор - 1 шт., |
| Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал):        | проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет  |

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:**

**Основная литература:**

Рубцова, Н. В. Сервисная деятельность [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. – М.: ИЦ «Академия», 2018. — 192 с.

**Нормативные документы:**

1. СанПиН 2.1.2.2631-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги"
2. ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения учебных и практических занятий, текущего и промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных (групповых) внеаудиторных самостоятельных работ (ВСР)

| Раздел и/или тема              | Результаты освоения дисциплины |   | Вид контроля | Формы и методы контроля   | Вид оценочного средства  | Форма индивидуального учёта успеваемости      | Оценка результатов**                             |
|--------------------------------|--------------------------------|---|--------------|---|--|---|--|
|                                | ЗУН*                           | Компетенции (код)   |              |   |  |   |  |
| Раздел 1.<br>Тема<br>1.1- 1.4  | 1,2                            | ОК 01-07,<br>09-11,<br>ПК 1.1., 1.3;<br>ПК 2.4, ПК<br>3.4 | Текущий      | Письменный опрос<br>Устный опрос<br>Тестирование.<br>Выполнение практической работы и ВСР | Задание для письменного и устного опроса. Тесты.<br>Задание для выполнения практической и самостоятельной работы                                       | Учебный журнал<br>Ведомость оценки<br>ОК, ПК  | Бальная (2-5)<br>Дихотомическая оценка<br>ОК, ПК |
| Раздел 2.<br>Тема<br>2.1- 2.3. | 1,2                            | ОК 01-07,<br>09-11,<br>ПК 1.1., 1.3;<br>ПК 2.4, ПК<br>3.4 | Текущий      | Письменный опрос<br>Выполнение практической работы  | Задания и вопросы для письменного опроса, контрольной работы, тесты, задания для выполнения практической работы  | Учебный журнал<br>Ведомость оценки<br>ОК, ПК  | Бальная (2-5)<br>Дихотомическая оценка<br>ОК, ПК |
| Раздел 3.<br>Тема<br>3.1.      | 1,2                            | ОК 01-07,<br>09-11,<br>ПК 1.1., 1.3;<br>ПК 2.4, ПК<br>3.4 | Текущий      | Письменный опрос<br>Устный опрос<br>Выполнение практических работ                         | Задание для письменного и устного опроса.<br>Задание для выполнения практических работ   | Учебный журнал.<br>Ведомость оценки<br>ОК, ПК | Бальная (2-5)<br>Дихотомическая оценка<br>ОК, ПК |
| Раздел 4.<br>Тема<br>4.1.-4.2. | 1,2                            | ОК 01-07,<br>09-11,<br>ПК 1.1., 1.3;<br>ПК 2.4, ПК<br>3.4 | Текущий      | Письменный опрос<br>Устный опрос<br>Выполнение практических работ и ВСР                   | Задание для письменного и устного опроса.<br>Задание для выполнения практических работ и ВСР   | Учебный журнал.<br>Ведомость оценки<br>ОК, ПК | Бальная (2-5)<br>Дихотомическая оценка<br>ОК, ПК |
| Раздел 5.<br>Тема<br>5.1- 5.8  | 1,2                            | ОК 01-07,<br>09-11,<br>ПК 1.1., 1.3;<br>ПК 2.4, ПК<br>3.4 | Текущий      | Письменный опрос<br>Устный опрос<br>Тестирование.<br>Выполнение практических работ и ВСР  | Задание для письменного и устного опроса. Тесты.<br>Опроса. Тесты.<br>Задания для выполнения практических работ и внеаудиторной самостоятельной работы | Учебный журнал<br>Ведомость оценки<br>ОК, ПК  | Бальная (2-5)<br>Дихотомическая оценка<br>ОК, ПК |
| Раздел 6.<br>Тема<br>6.1- 6.2. | 1,2                            | ОК 01-07,<br>09-11,<br>ПК 1.1., 1.3;<br>ПК 2.4, ПК<br>3.4 | Текущий      | Письменный опрос<br>Устный опрос<br>Тестирование.<br>Выполнение практических работ        | Задание для письменного и устного опроса. Тесты.<br>Опроса. Тесты.<br>Задания для выполнения практических работ  | Учебный журнал<br>Ведомость оценки<br>ОК, ПК  | Бальная (2-5)<br>Дихотомическая оценка<br>ОК, ПК |

|         |     |   |               |             |   |  |   |
|---------|-----|---|---------------|-------------|---|--|---|
|         |     |   |               | работ и ВСП | практических работ и внеаудиторной самостоятельной работы |  |   |
| ОП. 03. | 1,2 | ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 | Промежуточный | Экзамен     | Задания для сдачи экзамена                                | Учебный журнал<br>Ведомость промежуточной аттестации<br>Зачетные книжки<br>Ведомость оценки ОК, ПК | Бальная (2-5)<br>Дихотомическая оценка ОК, ПК |

ЗУН \*

1 - знания

2- умения

Оценка результатов \*\*

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка ОК, ПК:

1 – оценка положительная, т.е. ОК, ПК сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК, ПК не сформированы