

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

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 03. Сервисная деятельность

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Дисциплина имеет значение при формировании и развитии общих (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР).

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.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением.

Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none"> -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; - применять стандарты антикоррупционного поведения; - использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере 	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - знать стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

Спецификация общих и профессиональных компетенций

Код компетенции	Знания, умения
ОК 01.	<p>Умения: 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>Знания: 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>Умения: 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>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04.	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05.	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>

ОК 06.	<p>Умения: 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>Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
ОК 07.	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>
	<p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>
ОК 09.	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>
	<p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
ОК 10.	<p>Умения: 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>
	<p>Знания: 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>Умения: 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>Знание: 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>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - объяснять клиенту целесообразность рекомендуемой косметической услуги - консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте - обсуждать с клиентом качества выполненной услуги; - использовать оборудование, приспособления, инструменты в соответствии с видами эстетических услуг - рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности;
	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила, современные формы и методы обслуживания потребителя; - психологию общения и профессиональную этику; - нормы и санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму зоны обслуживания для предоставления эстетических услуг

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

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	112
Самостоятельная работа обучающегося	20
Объем учебной дисциплины, в том числе:	84
теоретическое обучение	60
лабораторные занятия	
практические занятия	24
курсовая работа	
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6
<i>Консультации</i>	2

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 компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация сервисной деятельности				
Введение.	Содержание учебного материала	2	2	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
	1 Введение. 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.			
Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения	Содержание учебного материала	2	2	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
	2 Нормативные документы по обслуживанию населения 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.			
Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала	2	2	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
	3 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.			
	4 Основные подходы к осуществлению сервиса. 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. ЛР 3, 4, 7, 11
	5 Основы организации обслуживания потребителя 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. ЛР 3, 4, 7, 11

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

Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	13	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. Конкуренция на рынке услуг, её роль.			<i>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	14	Практическое занятие. Формирование цены на услугу. Ознакомление с принципами ценообразования и факторами, влияющими на ценообразование Формирование цены на услугу	2	3	<i>ОК 01-07, 09-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	15	Основы маркетинга индустрии красоты. Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента услуг. Принципы сегментирования рынка услуг Роль и виды рекламы в сервисной деятельности			
	16	Практическое занятие. Реклама в сервисной деятельности. Подготовка рекламы. Презентация сервисной деятельности.	2	3	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
Раздел 3. Качество услуг					
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	17	Показатели качества услуг и уровни. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Критерии и составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания.			
	18	Контроль качества услуг в индустрии красоты. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.	2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	19	Практическое занятие. Способы контроля качества услуг и обслуживания 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 Определение критериев качества услуг в профессиональной деятельности;	2	3	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
Раздел 4. Понятие сервисных технологий					
Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	20	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.			
	21	Прогрессивные формы в индустрии красоты. Виды и формы прогрессивных форм обслуживания. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.	2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	22	Практическое занятие. Новые виды услуг и формы обслуживания Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания, влияние их на	2	3	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК</i>

		себестоимость, цену, удовлетворённость потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания.			2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовка реферата и/или презентации на тему «Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания»	4	3	ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1.; 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
Тема 4.2. Управленческие технологии в индустрии красоты.	Содержание учебного материала		2	2	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
	23	Взаимодействие с клиентами Система касания клиентов компании. Политика взаимодействия компании с клиентами Клиентоцентричность как основа организации бизнеса.			
	24	Технологии работы с клиентами Психологические типы клиентов салона красоты Типы клиентов, характеристика, нюансы работы с ними. Культура общения косметолога с клиентом			
	25	Технология взаимодействия с клиентом в контактной зоне салонов красоты. Фазы обслуживания. Обслуживание клиента: контакт с клиентом, слушание и консультирование клиента, предоставление плана, действие, финальная фаза обслуживания.			
	26	Управление взаимоотношениями с клиентами. Теоретические аспекты клиентоориентированного поведения персонала Основные этапы установления контакта с клиентом Виды взглядов. Жесты и позы открытости			
	27	Общий принцип организации работы, и обслуживание клиентов в салоне красоты. Общий принцип организации работы, и обслуживание клиентов в салоне красоты. Управление салоном красоты Технологии увеличения продаж в салоне. Техники перекрестных продаж в салоне красоты			
	28	Практическое занятие. Работа с жалобами, претензиями, рекламациями и трудными клиентами Работа с жалобами, претензиями, рекламациями и трудными клиентами. Решение ситуаций. Соблюдение в профессиональной деятельности правил обслуживания клиентов; составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК			
		Самостоятельная работа обучающихся: подготовка реферата и/или презентации на тему «Управление салоном красоты»; «Показатели конкурентоспособности ПИК»			
Раздел 5. Основы экономики					
Тема 5.1. Общие вопросы экономики.	Содержание учебного материала		2	2	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
	29	Общие вопросы экономики. Понятие об экономической науке, микро- и макроэкономике, круг изучаемых ими проблем. Основные теоретические положения экономической науки. 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			
Тема 5.2. Сущность и функции предприятия.	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07,09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	30	Сущность и функции предприятия. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики Классификация и структура предприятий. Основные признаки предприятия. Отраслевые и производственные особенности структуры предприятия. Принципы деятельности предприятий. Организационно-правовые формы организаций. 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. Особенности формирования, характеристика современного состояния и перспективы развития сферы обслуживания и парикмахерских услуг;			
Тема 5.3. Спрос и предложение на рынке услуг	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07,09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	31	Спрос и предложение на рынке услуг Экономика сферы услуг. Понятия спроса и предложения на рынке товаров и услуг; Анализ спроса, предложения. Рыночное равновесие			
Тема 5.4. Механизм ценообразования.	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07,09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	32	Механизм ценообразования. Экономическая природа цены, ее функции. Понятие рыночной цены. Классификация цен. Механизмы ценообразования			
Тема 5.5. Трудовые ресурсы.	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	33	Трудовые ресурсы. 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. Формы и системы оплаты труда, виды гарантий, компенсаций и удержаний из заработной платы.			
Тема 5.6. Основные и оборотные фонды предприятий.	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	34	Основные и оборотные фонды предприятий. 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. Показатели деятельности предприятия.	Содержание учебного материала		2	3	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	35	Практическое занятие. Показатели деятельности предприятия. 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, умений ориентироваться в общих вопросах экономики сферы обслуживания и организаций сферы обслуживания;			
Тема 5.8.	Содержание учебного материала		2	3	<i>ОК 01-07, 09-11.</i>

Расчёт заработной платы.	36	Практическое занятие. Расчёт заработной платы. Решение задач по формированию умений применять экономические знания в конкретных производственных ситуациях по расчету заработной платы.			<i>ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата и подготовка презентаций на тему: «Схемы оплаты труда»		4	3	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
Раздел 6. Правовое обеспечение профессиональной деятельности					
Тема 6.1. Основы гражданского права.	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	37	Основы гражданского права. 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.			
Тема 6.2. Организация предпринимательской деятельности в сфере эстетических и парикмахерских услуг.	Содержание учебного материала		2	2	<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	38	Организация предпринимательской деятельности в сфере эстетических и парикмахерских услуг. 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	
	39	Трудовое право как отрасль права российского законодательства 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. Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности; основные положения законодательства, регулирующего трудовые отношения. Роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения. Основные положения Конституции Российской Федерации, Трудового Кодекса.	2		<i>ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11</i>
	40	Практическое занятие. Составление типового трудового договора. Ознакомление с понятием трудового договора и его сторонами, содержанием трудового договора,	2	3	

	<p>порядком заключения трудового договора, изменениями условий трудового договора, прекращением трудового договора, понятием испытательный срок при приеме на работу.</p> <p>Составление типового трудового договора. Решение конкретных производственных ситуаций связанных с нарушением условий трудового договора по формированию умений применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом, применять правовые знания в профессиональной деятельности;</p>			2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
41	<p>Правовое регулирование внутреннего трудового распорядка.</p> <p>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.</p>	2	2	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
42	<p>Практическое занятие. Защита трудовых прав.</p> <p>Решение конкретных производственных ситуаций с применением норм трудового законодательства и Защита своих трудовых прав в рамках действующего законодательства. Решение ситуаций по формированию умений защищать свои трудовые права в рамках действующего законодательства РФ.</p>	2	3	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: выполнение реферата на одну из тем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды субъектов трудового права. - Локальные нормативные акты. - Ответственность сторон трудового договора 	4	3	ОК 01-07, 09-11. ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4. ЛР 3, 4, 7, 11
Экзамен		6	2-3	
Консультации		2		
<p>всего:</p> <ul style="list-style-type: none"> - занятий во взаимодействии с преподавателем, часов, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> теоретических занятий; практических занятий - промежуточная аттестация (экзамен) - самостоятельной работы обучающегося: - консультации 		<p>112</p> <p>84</p> <p>60</p> <p>24</p> <p>6</p> <p>20</p> <p>2</p>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

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., рабочее место преподавателя – 1 шт., комплект учебно-методической документации – 1 шт., раздаточный материал, доска учебная – 1 шт., технические средства: персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением – 1 шт., 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 : учебник для студ. учреждений СПО / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. – М.: ИЦ «Академия», 2018. — 192 с. – Текст : непосредственный.

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. Тема 1.1- 1.4	1,2	ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Тестирование. Выполнение практической работы и ВСР	Задание для письменного и устного опроса. Тесты. Задание для выполнения практической и самостоятельной работы	Учебный журнал Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
Раздел 2. Тема 2.1- 2.3.	1,2	ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4	Текущий	Письменный опрос Выполнение практической работы	Задания и вопросы для письменного опроса, контрольной работы, тесты, задания для выполнения практической работы	Учебный журнал Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
Раздел 3. Тема 3.1.	1,2	ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Выполнение практических работы	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практических работ	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
Раздел 4. Тема 4.1.-4.2.	1,2	ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Выполнение практических работ и ВСР	Задание для письменного и устного опроса. Задание для выполнения практических работ и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
Раздел 5. Тема 5.1- 5.8	1,2	ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Тестирование. Выполнение практических работ и ВСР	Задание для письменного и устного опроса. Тесты. Опроса. Тесты. Задания для выполнения практических работ и внеаудиторной самостоятельной работы	Учебный журнал Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
Раздел 6. Тема 6.1- 6.2.	1,2	ОК 01-07, 09-11, ПК 1.1., 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4	Текущий	Письменный опрос Устный опрос Тестирование. Выполнение практических	Задание для письменного и устного опроса. Тесты. Опроса. Тесты. Задания для выполнения	Учебный журнал Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) Дихотомическая оценка 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 Ведомость промежуточной аттестации Зачетные книжки Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная (2-5) 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

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - знать стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения 	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p>	<p>Устный опрос Оценка выполнения ситуационных задач Оценка внеаудиторной самостоятельной работы Тестирование</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - применять стандарты антикоррупционного поведения; - использовать знания по 	<p>Характеристики демонстрируемых умений</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p>

финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере		
---	--	--

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 3	Отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся; Отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве.	Наблюдение за поведением студентов Индивидуальные беседы Опросы Анкетирования Тестирования различного вида
ЛР 4	Демонстрация интереса к будущей профессии; Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; Участие в исследовательской и проектной работе; Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; Проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.	Опрос Анкетирования Конкурсы профмастерства Творческие задания и анализ их выполнения Тестирования различного вида Индивидуальные беседы
ЛР 11	Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами п/о и руководителями практик	Наблюдение за поведением студентов Беседы