



Digitally signed by
Носырева Галина
Александровна
DN: C=RU,
OU=Директор, О=ГБПОУ
МО "СПК", CN=Носырева
Галина Александровна,
E=mo_spkollidzh@mosreg
.ru
Reason: Я утверждаю
данный документ
Location: Сергиев Посад
Date: 2023-02-15 22:51:02

Приложение № 5-22

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Московской области
«Сергиево-Посадский колледж»

Утверждена приказом директора
ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»
№ 182-ос от 31.08.2022 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 Сервисная деятельность

г. Сергиев Посад

2022

РАССМОТРЕНО

на заседании ЦК профессий и
специальностей сферы услуг и
художественных технологий

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УМР

Программа учебной дисциплины ОП.13 Сервисная деятельность разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09 декабря 2016 г. № 1552 и зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г. (Регистрационный № 44974) с учетом запросов работодателей на дополнительные результаты освоения образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, не предусмотренных ФГОС СПО.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Сергиево-Посадский колледж»

Авторы-разработчики:

Егорова Н.Б. преподаватель ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.13 Сервисная деятельность является обязательной частью общепрофессионального цикла дисциплин основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.4	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
ПК 2.1.	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

ПК 3.4.	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
ОК 01	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)	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
ОК 2	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	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

	траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 5	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 7	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 9	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

	идею; определять источники финансирования	
	разрешать конфликтные ситуации с клиентами в процессе обслуживания; совершенствовать методы обслуживания клиентов в салонах-парикмахерских, обеспечивающих имидж салона, повышающих комфортность обслуживания клиентов; организовывать «контактную зону» в салоне-парикмахерской.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия; Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий индустрии красоты; Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности

В рамках программы учебной дисциплины формируются личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
в том числе в форме практической подготовки	16
Из них:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	16
Самостоятельная работа	2
Консультации	-
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	В том числе в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Введение	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
Раздел 1. Организация сервисной деятельности		18		
Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения	Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты.	4		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования . Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской. Формы обслуживания населения. Методы обслуживания клиентов, обеспечивающих имидж ПИК, повышающих комфортность обслуживания клиентов	4		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11

Тема 1.3. «Контактная зона» сервисных предприятий	«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
Тема 1.4. Эффективные коммуникации в сервисе	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.	4		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие 1. Классификация и сравнительный анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России Практическое занятие 2. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	4	4	
Раздел 2. Услуга как специфический продукт		10		
Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе	Понимание клиентов и их потребностей. Факторы, влияющие на формирование услуги. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги.	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль.	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
Тема 2.3. Основы маркетинга	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11

индустрии красоты				
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие 3. Структура и виды сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека Практическое занятие 4. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Построение и анализ жизненного цикла услуг, оказываемых предприятием сервиса в г.Сергиев Посад	4	4	
Раздел 3. Качество услуг		8		
Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие 5. Оценка и анализ психологии процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа потребителю Практическое занятие 6. Разработка «памятки» профессионального поведения, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг	4	4	
Раздел 4. Понятие сервисных технологий		8		

Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания, влияние их на себестоимость, цену, удовлетворённость потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания	2		ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 3.4 ЛР 7, ЛР 11
	В том числе, практических занятий: Практическое занятие 7. Прогрессивные формы в индустрии красоты. Разработка критериев качества работы и способов мотивации работников сервисных предприятий Практическое занятие 8. Классификация и анализ работы предприятий сервиса, оказывающие услуги населению в г. Сергиев Посад	4	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1.Подготовка сообщения «Прогрессивные формы в индустрии красоты» 2. Подготовка реферата «Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания»	2		
Промежуточная аттестация <i>дифференцированный зачет</i>				
Консультации		-		
Всего		46		
Самостоятельная работа обучающихся		2		
ИТОГО		48		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должно быть предусмотрено наличие учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

рабочие места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет;
- принтер, видеопроектор, экран;
- интерактивная доска с мультимедийным сопровождением,
- презентации по курсу обучения
- тематические папки дидактических материалов;

Информационное обеспечение обучения

Интернет – журнал «Управление персоналом» комплект учебно-методической документации;

раздаточный материал.

Шкафы и витрины для учебных пособий и наглядного материала (каталоги, средства)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Печатные издания: Федеральные законы:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 5 декабря 1995г. С изменениями и дополнениями

2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (Утв. постановлением правительства) от 15.08.97г № Ю - 25

3. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025.

2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2016;

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2018.

4. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1>

Дополнительные источники

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025;

ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.

Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению парикмахерских услуг";

Профессиональный стандарта "Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг";

Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг";

Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг;

Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016;

Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С.

Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013;

Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <http://www.top-personal.ru> Журнал «Управление персоналом»
2. <http://businesspravo.ru/> Портал правовой поддержки предпринимательской деятельности
3. <http://zakon.scli.ru> - Правовое обеспечения предпринимательской деятельности в г. Москве
4. <http://bibliofond.ru> – библио-справочник
5. <http://vasilieva.narod.ru> – статья Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание
6. <http://www.cfin.ru/> - Управление сервисными услугами
7. <http://nova.rambler.ru> // <http://onyxvivi.narod2.ru/>– Краткий курс лекций по дисциплине «Сервисная деятельность»
8. <http://vpnews.ru/> - Культура продаж услуг сферы сервиса
9. <http://www.fsp.usue.ru> - СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ: конкретные учебные ситуации
10. <http://science.ncstu.ru> –Материалы 13 научно-технической конференции
11. <http://kycherova.ru> – Факторы, влияющие на конкурентоспособность

12. <http://diplomnic.ru> - Культура взаимодействия социальных общностей в сфере обслуживания
13. <http://ru.wikipedia.org> – Общий справочник
14. Директор-инфо: журнал для предпринимателей и инвесторов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.directorinfo.ru.
15. Hair's now: журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.HAIRS.su.
16. Relax Medical Systems [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rmsrms.com/about.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов - определять критерии качества оказываемых услуг - использовать различные средства делового общения - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Разрешать конфликтные ситуации с клиентами в процессе обслуживания; совершенствовать методы обслуживания клиентов в салонах-парикмахерских, обеспечивающих имидж салона, повышающих комфортность обслуживания клиентов; организовывать «контактную зону» в салоне-парикмахерской.	Формы контроля обучения: - зачёт, - тестирование, - экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности - потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса - сущность услуги как специфического продукта Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности - правила обслуживания населения - организацию обслуживания потребителей услуг - способы и формы оказания услуг - нормы и правила профессионального поведения и этикета - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями - критерии и составляющие качества услуг - психологические особенности делового общения и его специфики в сфере обслуживания	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия; Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий индустрии красоты; Информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности	Методы оценки результатов обучения: Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля