

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Позоян Оксана Гарниковна  
Должность: директор филиала  
Дата подписания: 19.11.2023 21:35:46  
Уникальный программный ключ:  
f420766fb84d98e07cffb62ea5e5a7814d505ef5



**БУДЕННОВСКИЙ ФИЛИАЛ КОЛЛЕДЖ  
«СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»  
ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**356800, г. Буденновск, 8 мкр-он,  
д.17А,  
1 мкр-он д.17  
+7(86559) 2-36-91  
+7(86559) 2-37-96  
[bf.college@mail.ru](mailto:bf.college@mail.ru)/[www.bf.ecmsb.ru](http://www.bf.ecmsb.ru)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор БФ ЧПОУ Колледж  
«Современная школа бизнеса»  
О.Г. Позоян  
«23» \_\_\_\_\_ мая \_\_\_\_\_ 2023 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

*Общепрофессионального цикла  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства*

Год набора 2023

Буденновск, 2023

**Рабочая программа** составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1558.

**Рабочая программа** предназначена для преподавания общепрофессиональной дисциплины обучающимся очной формы обучения по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**.

**Организация-разработчик:** Буденновский филиал Частного профессионального образовательного учреждение Колледж «Современная школа бизнеса».

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена** на заседании цикловой методической комиссии специальных дисциплин, протокол № 10 от 23.05.2023 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

# **I. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

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

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность относится к общепрофессиональному циклу.

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

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

- проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.
- выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды.
- разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.

**знать:**

- способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- планирование и реализацию собственного профессионального и личностного развития.
- работу в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

- проявление гражданско-патриотической позиции, демонстрацию осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применение стандартов антикоррупционного поведения.
- принципы содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективного действия в чрезвычайных ситуациях.
- использование информационных технологий в профессиональной деятельности.
- умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- использование знаний по финансовой грамотности, планирование предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.

**Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению и овладению следующими компетенциями:**

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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

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 1.4. Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.

ПК 2.1. Выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды.

ПК 3.4. Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 64 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 56 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 8 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>64</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
в том числе:	
лекционные занятия	38
практические занятия	-
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>8</b>
<b>Форма итоговой аттестации – экзамен</b>	<b>18</b>

## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Виды сервиса	<b>Содержание учебного материала:</b> Содержание дисциплины и её задачи. Основные понятия и определения: услуга, сервис. Отраслевая структура сферы услуг. Роль сферы сервиса в условиях современной экономики.	4	1
<b>Тема 1.2.</b> Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<b>Содержание учебного материала:</b> Возникновение потребности в услугах на протяжении истории развития человечества. История сервиса в России	4	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Написание реферата на тему «Особенности развития сервисной деятельности» Изучение лекционного материала по теме.	2	2
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Формирование рынка услуг и его особенности	<b>Содержание учебного материала:</b> Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и ее роль. Имидж предприятия и его влияние на конкуренцию.	6	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Заполнение таблицы по теме: «Конкуренция в сфере бизнеса»	2	2
<b>Тема 2.2.</b> Типы организационной структуры предприятий сервиса	<b>Содержание учебного материала:</b> Порядок распределения функций и видов деятельности между сотрудниками. Линейный тип организационной структуры. Функциональный тип организационной структуры. Линейно – функциональный тип организационной структуры.	6	3 2
<b>Раздел 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности</b>		<b>14</b>	

<b>Тема 3.1.</b> Нормы и правила обслуживания клиентов. Требования профессиональной этики.	<b>Содержание учебного материала:</b> Нормативные документы и их применение. Закон «О защите прав потребителей». Культура сервиса и ее составляющие.	6	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Изучение статей Закона «О защите прав потребителей».	2	2
<b>Тема 3.2.</b> Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания	<b>Содержание учебного материала:</b> Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Основные этапы совершения заказа. Темперамент и его роль в процессе оказания услуг. Подбор персонала и его значение в имидже предприятия.	4	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подбор и классификация материалов по происхождению конфликтов в парикмахерских (семинар)	2	2
<b>Раздел 4. Сущность услуги как специфического продукта</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1.</b> Изучение потребностей человека и принципы их удовлетворения	<b>Содержание учебного материала.</b> Основные особенности рынка услуг. Роль изучения потребностей человека в формировании услуг. Территориальная сегментация рынка услуг.	4	2
<b>Тема 4.2.</b> Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	<b>Содержание учебного материала.</b> Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услуги.	4	1
	<b>Экзамен</b>	<b>18</b>	
	<b>Всего</b>	<b>64</b>	

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)

### **2.3 Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрены**

### **2.4 Примерная тематика рефератов, докладов**

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2. Потребности человека как основа формирования сервисной деятельности
3. Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса
4. Формирование рынка услуг и его особенности
5. Предприятия, оказывающие услуги населению
6. Организация обслуживания потребителей услуг
7. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности
8. Контактная зона сервисных предприятий
9. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса
10. Услуга как специфический продукт
11. Методы маркетингового исследования
12. Конкуренция на рынке услуг в сфере сервиса. Специфика ценообразования
13. Реклама в системе маркетинга. Техника продаж услуг и товаров в салонах красоты и парикмахерских
14. Качество парикмахерских услуг
15. Показатели качества и уровня обслуживания населения. Пути повышения качества и уровня услуг
16. Понятие сервисных технологий
17. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания населения
18. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова.
19. Понятие «сервисная деятельность».
20. Понятие «культура сервиса».
21. Понятие «услуга».
22. Основные группы услуг и их характеристики.
23. Компоненты качества услуги.
24. Принципы современного сервиса.
25. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
26. Периодизация истории сервисной деятельности в России.
27. Сфера сервиса в России во второй половине 19-начале 20 века.
28. Особенности сферы сервиса в Советской России.

- 29.Позитивные и негативные тенденции в развитии сферы сервиса в 90-е гг. 20 века и в начале 3-го тысячелетия.
- 30.Виды сервисной деятельности.
- 31.Учреждения и организации сферы сервиса в России.
- 32.Производственные объединения в сфере сервисной деятельности.
- 33.Конкуренция в деятельности предприятия сферы сервиса.
- 34.Значение репутации предприятия сферы сервиса.
- 35.Понятие «индустрия сервиса».
- 36.Понятие «инфраструктура сервиса».
- 37.Разновидности услуг и их характеристика.

## **2.5. Примерный перечень вопросов к экзамену**

1. Формирование рынка услуг.
2. Классификация услуг и их характеристика.
3. Основные понятия сферы услуг.
4. Основные характеристики услуг.
5. Факторы, влияющие на формирование услуги.
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
7. Услуги в средневековом обществе.
8. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
9. Сервис и его особенности.
- 10.Потребности и услуги.
- 11.Понятие о «контактной зоне».
- 12.Нормативное общение в сервисной деятельности.
- 13.Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
- 14.Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
- 15.Теория организации обслуживания.
- 16.Предприятия, оказывающие услуги населению.
- 17.Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
- 18.Понятия о продуктах сервисной деятельности.
- 19.Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
- 20.Категории потребителей и особенности обслуживания.
- 21.Сервис и сервисные технологии.
- 22.Формирование рынка услуг.
- 23.Классификация услуг и их характеристика.
- 24.Основные понятия сферы услуг.
- 25.Основные характеристики услуг.

26. Факторы, влияющие на формирование услуги.
27. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
28. Услуги в средневековом обществе.
29. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
30. Сервис и его особенности.
31. Потребности и услуги.
32. Понятие о «контактной зоне».
33. Нормативное общение в сервисной деятельности.
34. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
35. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
36. Теория организации обслуживания.
37. Предприятия, оказывающие услуги населению.
38. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
39. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
40. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
41. Сервис и сервисные технологии.

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно – наглядных пособий;

##### **Технические средства обучения:**

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

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

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основная литература:**

1.Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с. — Для СПО. — ISBN 978-5-406-06876-2. — URL: <https://book.ru/book/930748>.

2.Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. — 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>

3.Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] / Т. Г. Неретина. — 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.-Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/406364>.

##### **Дополнительная литература (в том числе периодические издания):**

1.Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. — М.: Дашков и К, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-394-01503-8 — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415409>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	Результаты выполнения разработки схем (таблиц) Результаты выполнения тестирования
Определять критерии качества оказываемых услуг;	Результаты выполнения практических занятий
Использовать различные средства делового общения	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Результаты выполнения индивидуальных заданий
Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	Результаты выполнения практических занятий
Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Результаты выполнения практических занятий по решению задач
Выполнять требования этики в профессиональной деятельности.	Результаты выполнения практических занятий по решению задач
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Результаты выполнения тестирования
Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Сущность услуги как специфического продукта;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	Результаты выполнения практических занятий
Правила обслуживания населения;	Результаты выполнения практических занятий

Организацию обслуживания потребителей услуг;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Индивидуальные задания
Способы и формы оказания услуг;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Нормы и правила профессионального поведения и этикета;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	Результаты выполнения практических занятий
Критерии и составляющие качества услуг	Результаты выполнения практических занятий
Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Индивидуальные задания