

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Сервисная деятельность**

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа (углубленная подготовка), примерной программы учебной дисциплины, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Дикова Е.С., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

РАССМОТРЕНО  
на заседании кафедры  
«Дизайн, стиль и искусство фотографии»  
Протокол №1 от «14» октября 2021 г.

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2021г.

© Дикова Е.С., 2021г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена образовательного учреждения в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа (углубленная подготовка).

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь	знать	Коды формируемых компетенций (ПК, ОК) и личностных результатов реализации программы воспитания (ЛР)
<ul style="list-style-type: none"><li>– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li><li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать различные средства делового общения;</li><li>– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li><li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li><li>– виды сервисной деятельности;</li><li>– сущность услуги как специфического продукта;</li><li>– законодательные акты в сфере бытового обслуживания;</li><li>– правила обслуживания населения;</li><li>– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li><li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li><li>– способы и формы оказания услуг;</li><li>– нормы и правила профессионального</li></ul>	<p><b>ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5</b> <b>ОК 2-6</b> <b>ОК 2:</b> ЛР2, ЛР4, ЛР13 <b>ОК 3:</b> ЛР6, ЛР7, ЛР9 <b>ОК 4:</b> ЛР2 <b>ОК 5:</b> ЛР4, ЛР10 <b>ОК 6:</b> ЛР2, ЛР3, ЛР7, ЛР11, ЛР15 <b>ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР9, ЛР10, ЛР11, ЛР13, ЛР15</b></p>

	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.	
--	---	--

Программа учебной дисциплины способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций на основе применения активных и интерактивных форм проведения занятий:

Методы	Формы	Лекции, уроки (час.)	Практические занятия (час.)	Всего (час.)
Проблемная лекция		2		2
Лекция-презентация		12		12
Групповые дискуссии / Семинар			6	6
«Мозговой штурм»			2	2
Деловые / ролевые игры			2	2
Контрольный лист или тест			2	2
	<b>Всего:</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>26</b>

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальной учебной нагрузки обучающегося, в том числе:	48
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	32
самостоятельной работы обучающегося	16

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<i>11</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
<i>в том числе:</i>	
практические занятия	<i>16</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>16</b>
<i>в том числе:</i>	
подготовка рефератов, сообщений, презентаций	<i>7</i>
домашняя работа	<i>7</i>
индивидуальное задание	<i>2</i>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов / в. т.ч. в форме практической подготовки		Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
		3	4		
1	2	3	4	5	6
<b>Тема 1.</b> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	<b>Содержание учебного материала</b>	3	2	1	
	1. <b>Введение. Понятие об услуге и сервисной деятельности.</b> Структура сферы услуг и классификация типов видов услуг. Сферы экономики. Функциональная направленность услуг.	2	2		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Подготовка</i> сообщений по теме «Отраслевая структура сферы сервиса»	1	-		
<b>Тема 2.</b> Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	6	-	2	
	1. <b>Возникновение сервисной деятельности.</b> Развитие сервиса в дореволюционной России: основные этапы	2	-		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	<b>Практическое занятие</b>				
	1. Семинар по теме: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности»	2	-		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Подготовка сообщения</i> на тему: «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности», «Возникновение и развитие сервиса в России»	2	-			
<b>Тема 3.</b> Услуга как специфический продукт	<b>Содержание учебного материала</b>	7	1	2	
	1. <b>Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.</b> Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	2	-		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	<b>Практические занятия</b>				
	1. Работа с тестовыми заданиями по теме «Услуга как специфический продукт»	2	-		
	2. Способы и формы оказания услуг.		1		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Выполнение домашнего задания</i> по темам: «Основные различия товара и услуги», «Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование» <i>Подготовка реферата</i> на тему: «Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе (на материале публикаций периодической печати)»	3	-			
<b>Тема 4.</b> Организация сервисной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	12	4	2	
	1. <b>Формирование рынка услуг и его особенности.</b> Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация обслуживания потребителей услуг	2	2		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6
	2. <b>Понятие «контактной зоны» сервисных предприятий.</b> Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса. Сущность конфликта и его причины				

	<b>Практические занятия</b>					ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	1.	Законодательные акты в сфере бытового обслуживания	2	-		
	2.	Использование различных средств делового общения	2	-		
	3.	Деловая игра «Жалоба». «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)	2	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Выполнение домашнего задания</i> по темам: «Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности», «Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие» <i>Подготовка презентации</i> по теме: «Нормы и правила профессионального поведения и этикета», «Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями»		4	-		
<b>Тема 5.</b> Качество обслуживания	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	-	2,3	
	1.	<b>Показатели качества услуги:</b> функциональное качество, социальное качество. Модель качества услуг	2	-		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	2.	<b>Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.</b> Соблюдение в профессиональной деятельности правил обслуживания клиентов				
	<b>Практическое занятие</b>		2	-		
	1.	Семинар по теме: «Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения»				
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Выполнение домашнего задания</i> - выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения, а также подробный самоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы)		2	-			
<b>Тема 6.</b> Новые технологии в сфере услуг	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	2	
	1.	Понятие и содержание сервисных технологий.	2	2		ПК 1.1, 1.4, 2.1, 2.6, 3.1, 3.4, 4.1, 4.5 ОК 2-6 ЛР2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15
	2.	Понятие новых видов услуг для рынка и для региона. Необходимость продвижения на рынок новых услуг. Информационные технологии в сфере услуг. Примеры использования информационных технологий в различных сферах обслуживания потребителей				
	3.	Понятие формы обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы, срочное выполнение заказа в присутствии клиента и др.)	2	-		
	<b>Практические занятия</b>		2	2		
	1.	Разработка новых видов услуг и форм обслуживания				
	2.	Семинар на тему: «Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания»	2	-		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Выполнение домашнего задания по теме:</i> «Оценка эффективности новых видов услуг и форм обслуживания» <i>Выполнение индивидуальных заданий</i> по теме семинара: «Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания»		4	-		
<b>Дифференцированный зачет</b>			<b>2</b>	-		
<b>Всего:</b>			<b>48</b>	<b>11</b>		



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

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

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета сервисной деятельности.

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

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- фонд слайдовых презентаций.

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

- компьютер, экран, проектор.

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

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

##### **Основные источники:**

###### **Федеральные законы:**

Закон «О защите прав потребителей» N2300-1 от 07.02.1992 (с изм. и доп.)

###### **Подзаконные акты:**

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации / Утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 №1025 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 30.09.2000 N 742, от 01.02.2005 N 49, от 04.10.2012 N 1007)

###### **Учебники:**

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2021. — 191 с. — ISBN 978-5-406-08012-2. — URL: <https://book.ru/book/938870> — Текст : электронный.

###### **Дополнительные источники:**

1. Рубцова, Н. В. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. - М. : Академия, 2018. – 192с. - (Профессиональное образование).

2. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-406-00937-6. — URL: <https://book.ru/book/934196> — Текст : электронный.

###### **Интернет-ресурсы:**

1. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / ред. Б.И. Штейнгольц. – Новосибирск : НГТУ, 2013. – 130 с. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, внеаудиторной самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Уметь:</b>	
соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
использовать различные средства делового общения;	Практическое занятие №2 по теме 4
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Практическое занятие №3 по теме 4
<b>Знать:</b>	
социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 2, сообщения по теме 2
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	Реферат на тему: «Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе»
виды сервисной деятельности;	Сообщения по теме 1
сущность услуги как специфического продукта;	Тест «Услуга как специфический продукт», дифференцированный зачет
законодательные акты в сфере бытового обслуживания;	Практическое занятие №1 по теме 4
правила обслуживания населения;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	Домашнее задание по теме 4
организацию обслуживания потребителей услуг;	дифференцированный зачет
способы и формы оказания услуг;	Практическое занятие №2 по теме 3
нормы и правила профессионального поведения и этикета;	Индивидуальные задания (подготовка презентаций) по теме 4
этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	Индивидуальные задания (подготовка презентаций) по теме 4
критерии и составляющие качества услуг;	Практическое занятие №1 (семинар) по теме 5
культуру обслуживания потребителей;	Индивидуальные задания по теме 4
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	Практические занятия №2 и №3 по теме 4, индивидуальные задания по теме 4