



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО  
АКАДЕМИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

109129, г. Москва, ул. 11-я Текстильщиков, д. 7,  
109518, г. Москва, ул. Саратовская, д. 31, тел: (495) 540-57-53  
E-mail: info@misaoinst.ru www.misaoinst.ru

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Ректор АНО ВО «МИСАО»**  
**Л.В. Астанина**  
**«28» августа 2023 г.**



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 01273ad800a1afc0a94d66607dc4c16313

**Владелец Астанина Лариса Викторовна**

Действителен с 06.02.2023 по 06.05.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.03 Сервисная деятельность**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

**МОСКВА**

**2023**

Рабочая программа учебной дисциплине  
ОП.03 «Сервисная деятельность» для  
специальности среднего профессионального  
образования: 43.02.12 Технология  
эстетических услуг.

**ОРГАНИЗАЦИЯ-РАЗРАБОТЧИК: АНО ВО «Московской институт  
современного академического образования»**

РАЗРАБОТАН:

Рассмотрен и одобрен

Руководитель структурного подразделения Колледж  (Балкиева А.С.)

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной программы

Учебная дисциплина Сервисная деятельность является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** выполнять требования этики в профессиональной деятельности,
- **уметь** соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- **уметь** определять критерии качества оказываемых услуг;
- **уметь** использовать различные средства делового общения;
- **уметь** анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
- **уметь** управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- **уметь** выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- **уметь** соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- **уметь** определять критерии качества оказываемых услуг;
- **уметь** использовать различные средства делового общения;
- **уметь** анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
- **уметь** управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- **уметь** выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- **уметь** соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- **уметь** определять критерии качества оказываемых услуг;
- **уметь** использовать различные средства делового общения;
- **уметь** анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
- **уметь** управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- **уметь** выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- **уметь** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- **уметь** анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

- **уметь** определять этапы решения задачи;
- **уметь** выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- **уметь** составить план действия;
- **уметь** определить необходимые ресурсы;
- **уметь** владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- **уметь** реализовать составленный план;
- **уметь** оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- **уметь** определять задачи для поиска информации;
- **уметь** определять необходимые источники информации;
- **уметь** планировать процесс поиска;
- **уметь** структурировать получаемую информацию;
- **уметь** выделять наиболее значимое в перечне информации;
- **уметь** оценивать практическую значимость результатов поиска;
- **уметь** оформлять результаты поиска;
- **уметь** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- **уметь** применять современную научную профессиональную терминологию;
- **уметь** определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- **уметь** организовывать работу коллектива и команды;
- **уметь** взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- **уметь** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- **уметь** описывать значимость своей специальности;
- **уметь** соблюдать нормы экологической безопасности;
- **уметь** определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
- **уметь** применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- **уметь** использовать современное программное обеспечение;
- **уметь** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- **уметь** участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- **уметь** строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- **уметь** писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- **уметь** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- **уметь** презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

- **уметь** оформлять бизнес-план;
- **уметь** рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
- **уметь** презентовать бизнес-идею;
- **уметь** определять источники финансирования.
- **знать** сущность услуги как специфического продукта;
- **знать** понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;
- **знать** основные законы и стандарты в профессиональной деятельности;
- **знать** потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- **знать** сущность услуги как специфического продукта;
- **знать** правила обслуживания населения;
- **знать** организацию обслуживания потребителей услуг;
- **знать** способы и формы оказания услуг;
- **знать** нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- **знать** этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- **знать** критерии и составляющие качества услуг;
- **знать** психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
- **знать** потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- **знать** сущность услуги как специфического продукта;
- **знать** правила обслуживания населения;
- **знать** организацию обслуживания потребителей услуг;
- **знать** способы и формы оказания услуг;
- **знать** нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- **знать** этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- **знать** критерии и составляющие качества услуг;
- **знать** психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
- **знать** потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- **знать** сущность услуги как специфического продукта;
- **знать** правила обслуживания населения;
- **знать** организацию обслуживания потребителей услуг;
- **знать** способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- **знать** этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- **знать** критерии и составляющие качества услуг;
- **знать** психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

- **знать** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- **знать** основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- **знать** алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- **знать** структуру плана для решения задач;
- **знать** порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- **знать** номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- **знать** приемы структурирования информации;
- **знать** формат оформления результатов поиска информации;
- **знать** траектории развития и психологические деятельности психологической личности;
- **знать** основы деятельности основы коллектива, особенности проектной особенности социального и культурного контекста;
- **знать** правила оформления документов и построения устных сообщений;
- **знать** сущность гражданско патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- **знать** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- **знать** основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- **знать** пути обеспечения ресурсосбережения;
- **знать** современные средства и устройства информатизации;
- **знать** порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- **знать** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- **знать** основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- **знать** лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- **знать** особенности произношения;
- **знать** правила чтения текстов профессиональной направленности;
- **знать** основы предпринимательской деятельности;
- **знать** основы финансовой грамотности;
- **знать** правила разработки бизнес-планов;
- **знать** порядок выстраивания презентации;
- **знать** кредитные банковские продукты.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

<p>Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг)</p>
<p>ПК 1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с</p>

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.
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 традиционно общественных 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.

#### 1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки – 66 часов.

Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем – 0 часов в том числе:

Самостоятельная работа обучающегося 56 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной нагрузки</b>	<b>66</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>10</b>
в том числе:	
практические занятия/лабораторные занятия	
<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>	<b>56</b>
в том числе:	

рефераты	
Консультации	<b>0</b>
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и (или) практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>		<b>15</b>	
<b>Тема 1.1. Нормативные документы по обслуживанию населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. 2. Закон РФ «О защите прав потребителей». 3. Правила бытового обслуживания населения. 4. Основные подходы к осуществлению сервиса 5. Принципы сервиса 6. Отраслевая структура сервисной деятельности. 7. Специфические особенности индустрии красоты.	8	ОК 0111, ПК 1.1., ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
<b>Тема 1.2. Организация обслуживания потребителей услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Виды предприятий сферы сервиса. 2. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. 3. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. 4. Основы организации обслуживания потребителя в салоне-парикмахерской. 6. Формы обслуживания населения.	7	ОК 0111, ПК 1.1 ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>			<b>21</b>
<b>Тема 2.1. Сфера услуг в современном обществе</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понимание клиентов и их потребностей. 2. Факторы, влияющие на формирование услуги. 3. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. 4. Основные различия товара и услуги.	7	ОК 0111, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4



<b>Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		7	ОК 0111, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1.	Жизненный цикл услуги и его основные этапы.		
	2.	Формирование цены на услугу		
	3.	Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль		
<b>Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		7	ОК 0111, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1.	Источники рыночной информации.		
	2.	Принципы работы с клиентом.		
	3.	Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг.		
	4.	Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.		
<b>Раздел 3. Качество услуг</b>			<b>14</b>	
<b>Тема 3.1. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		7	ОК 0111, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1.	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.		
	2.	Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах парикмахерских		
	3.	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций.		
	4.	Контроль удовлетворённости потребителей услуг		
<b>Тема 3.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		7	ОК 0111, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1.	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.		
	2.	Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах парикмахерских		
	3.	Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций.		
	4.	Контроль удовлетворённости потребителей услуг		
<b>Раздел 4. Понятие сервисных технологий</b>			<b>14</b>	
<b>Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		7	ОК 0111, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1.	Понятие и содержание сервисных технологий.		
	2.	Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.		
	3.	Прогрессивные формы в индустрии красоты		
<b>Тема 4.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		7	ОК 0111, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1.	Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания, влияние их на себестоимость, цену, удовлетворённость потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания.		
	2.	Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта				
<b>Объем образовательной нагрузки</b>			<b>66</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории Сервисная деятельность (Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин)  
 Оборудование кабинета: рабочие места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; учебная доска; учебно-наглядные пособия, плакаты.  
 Технические средства обучения: мультимедийный комплекс (стационарные или переносные: компьютер, проектор, экран)

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

### 3.2. Информационное обеспечение

#### Основные источники

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст : электронный.
2. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие : [16+] / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>. – Библиогр.: с. 103-105. – ISBN 978-5-8158-1661-9. – Текст : электронный.
3. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 125 с. : ил.,табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-1384-2. – Текст : электронный..

#### Дополнительные источники

1. Велединский, В.Г Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. М.: КноРус, 2016.
2. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. М.: Дашков и К, 2015. 3. 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.

### 3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умеет соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08,	Формы контроля обучения: зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных работ

умеет определять критерии качества оказываемых Услуг	ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1.	и других видов текущего контроля Методы оценки результатов обучения: Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля
умеет использовать различные средства делового общения	ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 ОК 01 09	
умеет анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов	ПК 1.3. ПК 1.4. ОК 01 09	тестирование проверка результатов практических работ, решение профессиональных задач тестирование
умеет управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности		
знает социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности		
знает потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса		
знает сущность услуги как специфического продукта Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности		
знает правила обслуживания населения		
знает организацию обслуживания потребителей услуг		
знает способы и формы оказания услуг		
знает нормы и правила профессионального поведения и этикета		
знает этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями		
знает критерии и составляющие качества услуг		
знает психологические особенности делового общения и его специфики в сфере обслуживания		