

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Череповецкий торгово-экономический колледж»  
(ЧПОУ «ЧТЭК»)

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по УПР

Л.Н. Богуцкая

21 апреля 2021 г.

202\_\_ г.

202\_\_ г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП. 02 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

по программе подготовки специалистов среднего звена  
для специальности социально-экономического профиля

#### **43.02.12 Технология эстетических услуг**

на базе основного общего образования  
с получением среднего общего образования

Очная форма обучения

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.13 Технология эстетических услуг**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1560 (ред. от 17.12.2020), примерной основной образовательной программы, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером 43.02.12-170717 от 28.12.2018 г и Профессионального стандарта № 336 Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг (Приказ Минтруда и социальной защиты России от «22» декабря 2014 г. № 1069н).

Организация-разработчик: ЧПОУ «Череповецкий торгово-экономический колледж»

Разработчик:

Куликова Ольга Владиславовна – преподаватель ЧПОУ «ЧТЭК»

Рассмотрена на заседании методической комиссии

Протокол № 9 от «14» апреля 2021 г.

Протокол № \_ от «\_\_» июня 202\_ г.

Протокол № \_ от «\_\_» июня 202\_ г.

Протокол № \_ от «\_\_» июня 202\_ г.

Председатель МК:  Стрельникова Г.А.

Экспертная оценка проведена

Богуцкая Л.Н., зам. директора по УПР  
(Ф.И.О. эксперта от учебного заведения)

  
подпись

Чекалева О.В., зам. директора по УМР  
(Ф.И.О. эксперта от учебного заведения)

  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13
<b>5. МЕРОПРИЯТИЯ, ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ НА ПЕРИОД РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СОГЛАСНО КАЛЕНДАРНОМУ ПЛАНУ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</b>	18
<b>6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ</b>	24

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины ОП.02 «Сервисная деятельность» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг (утвержденным приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1560 (ред. от 17.12.2020)), укрупненной группы направлений подготовки «Науки об обществе», укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке рабочих по профессии: Косметик на базе среднего (полного) общего образования, на базе основного общего образования

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

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-11.

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с требованиями санитарных правил и норм.	выполнять требования этики в профессиональной деятельности	сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности

<p>ПК 1.3. Согласовывать с клиентом комплекс эстетических услуг по результатам тестирования с учетом его пожеланий.</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ПК 2.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте.</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ПК 3.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за телом.</p>	<p>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</p>	<p>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.</p>

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её основные 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>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>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>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>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические личности; основы особенности проектной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать</p>	<p>описывать значимость своей специальности</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной</p>

осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.		деятельности по специальности
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	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 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	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	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

### Личностные результаты

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

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 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

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

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.

Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

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

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

## **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>Объем образовательной программы</b>	<b>54</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	34
консультации	2
<b>Самостоятельная работа студентов (всего)</b>	<b>18</b>
<b>Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета</b>	



## 2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	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	1	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
<b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>		<b>8</b>		
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.	2	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
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	2	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
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	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
Тема 1.4. Эффективные коммуникации в	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной	2	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3,

сервисе	деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.			ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>		<b>8</b>		
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	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
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.	4	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
Тема 2.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом. Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских.	2	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
<b>Раздел 3. Качество услуг</b>		<b>8</b>		
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	4	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
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	4	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
<b>Раздел 4. Понятие сервисных технологий</b>		<b>8</b>		
Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых	4	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3,

формы обслуживания населения	видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты			ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
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	4	1, 2	ОК 01-11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 3.4 ЛР.01-12
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.</li> <li>2. Тенденции развития и состояние рынка услуг парикмахерских</li> <li>3. Показатели конкурентоспособности ПИК</li> <li>4. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации</li> <li>5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории</li> <li>6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК</li> <li>7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания</li> </ol>		<b>18</b>		
<b>Консультации</b>		<b>2</b>		
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>		
<b>Всего</b>		<b>54</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).

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

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- учебно-наглядные пособия (плакаты, иллюстрации, опорные конспекты) по темам
- вопросы для практических занятий и дифференцированного зачета.

Технические средства обучения:

компьютер, проектор, проектная доска.

В условиях чрезвычайных ситуаций, при переводе обучающихся всех форм обучения на электронное дистанционное обучение, занятия проводятся в свободной форме-оффлайн с использованием платформы дистанционного обучения СМАРТ-платформ (размещены лекции, видео, тесты, задачи с самопроверкой, ситуации) в сочетании с занятиями онлайн с применением сервиса вебинаров Мираполис.

В преподавании используются лекционные проведения занятий, информационно-коммуникационные технологии, включая дистанционные

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах, в т.ч. и с использованием дистанционных технологий.

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

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

###### **Основные источники:**

1. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 188 с.
2. Кулибанова В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для СПО. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 259 с.

###### **Дополнительные источники:**

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025;
2. ГОСТ Р 51142-98. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские.
3. Профессиональный стандарта «Специалист по предоставлению парикмахерских услуг»;
4. Профессиональный стандарта «Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг»;
5. Профессиональный стандарт «Специалист по предоставлению визажных услуг»;
6. Профессиональный стандарт «Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг»;
7. Рубцова Н.В., Даниленко Н.Н. Сервисная деятельность: учебник для СПО. – М.: Академия, 2018.

###### **Интернет-ресурсы**

1. [http://www.kulina.ru/articles/diet/all/krasotaizdorove/doc\\_68/](http://www.kulina.ru/articles/diet/all/krasotaizdorove/doc_68/)
2. <http://manikur.ws/>
3. <http://www.inmoment.ru/beauty/beautiful-body/house-manicure.htm>
4. <http://www.allbest.ru/>

### 3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности «Технология эстетических услуг» должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе индивидуальных и фронтальных опросов, самостоятельной работы обучающихся, дифференцированного зачета.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>• определять критерии качества оказываемых услуг;</li> <li>• использовать различные средства делового общения;</li> <li>• анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;</li> <li>• управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>• выполнять требования этики в профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</li> <li>• потребности человека и принципов их удовлетворения в деятельности организации сервиса</li> <li>• сущность услуги как специфического продукта Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности</li> <li>• правила обслуживания населения</li> <li>• организацию обслуживания</li> </ul>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1; ПК 1.3; ПК 2.4; ПК 3.4</p>	<p>Формы контроля обучения: - зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля</p> <p>Методы оценки результатов обучения: Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля</p>

<p>потребителей услуг</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• способы и формы оказания услуг</li><li>• нормы и правила профессионального поведения и этикета</li><li>• этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями</li><li>• критерии и составляющие качества услуг психологические особенности делового общения и его специфики в сфере обслуживания</li></ul>		
--	--	--

Личностные результаты	Показатели сформированности	Методы оценки
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	Сформированность чувства гордости за свою страну на основе сведений о достижениях отечественных мастеров индустрии красоты, их победах	
ЛР 2Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<p>демонстрация интереса к будущей профессии;</p> <p>оценка собственного продвижения, личностного развития;</p> <p>участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах</p> <p>сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;</p> <p>проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;</p>	<p>наблюдение за деятельностью и поведением обучающегося в ходе освоения дисциплины, контроль выполнения практических работ .</p> <p>экспертиза портфолио, самооценка</p> <p>наблюдение и оценка деятельности во время участия в викторинах, олимпиадах, конференциях, круглых столах, на экзамене,</p> <p>тестирование (мониторинг)</p>
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.	<p>отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных</p> <p>на межнациональной, межрелигиозной почве;</p> <p>проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;</p> <p>отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;</p>	

<p>ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда.</p>	<p>положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;</p> <p>ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;</p> <p>проявление высокопрофессиональной трудовой активности;</p> <p>участие в исследовательской и проектной работе;</p> <p>участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p>	
<p>ЛР.5 демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p>	<p>участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;</p>	
<p>ЛР 5Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p>	<p>добровольческие инициативы по поддержки инвалидов и престарелых граждан</p>	
<p>ЛР 6 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех</p>	<p>соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</p>	
<p>ЛР 7Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.</p>	<p>конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</p> <p>демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</p>	



<p>Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p>	<p>готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах</p>
<p>ЛР 8 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно</p>	<p>демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся</p>
<p>ЛР 9 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p>	<p>демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;</p>
<p>ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p>	<p>участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах</p>
<p>ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.</p>	<p>Сформированность принятия норм семейных ценностей, готовности к созданию семьи на примере роли семейных ценностей в становлении выдающихся людей бьюти-сферы</p>

**6. МЕРОПРИЯТИЯ, ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ НА ПЕРИОД РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СОГЛАСНО КАЛЕНДАРНОМУ ПЛАНУ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты реализации программы воспитания <i>(дескрипторы)</i>	Конкретизация личностного результата <b>Формы и средства формирования ЛР на уроке</b>	Мероприятия, согласно календарному плану воспитательной работы	Время проведения
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	Сформированность чувства гордости за свою страну на основе сведений о достижениях отечественных мастеров индустрии красоты, их победах	<p align="center"><b>День полного освобождения Ленинграда от фашистской блокады (1944 год)</b> Презентация «Портал «Книга Памяти»</p>	<p align="center"><b>январь</b></p>
			<p align="center"><b>День Победы «Помним сердцем»</b> Сообщение, (исследовательская работа, проект, презентация) «Сервисное измерение фронтовой повседневности в годы Великой отечественной войны: 1941-1945 гг.»</p>	<p align="center"><b>май</b></p>
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую	Сформированность	<p align="center"><b>День добровольца</b></p>	

	<p>позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p>	<p>активной гражданской позиции, приверженности принципам честности, порядочности, открытости, экономической активности на примере сведений о работе успешных предпринимателей в бьюти-сфере, на основе вовлечения студентов в волонтерскую деятельность по безвозмездному оказанию парикмахерских услуг</p>	<p><b>(волонтера)</b> 5 сервисов для онлайн-волонтерства - информация</p>	<p><b>апрель</b></p>
--	--	--	---	----------------------

<p><b>ЛР 3</b></p>	<p>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.</p>	<p>Готовность к выполнению норм правопорядка, следанию идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России Сформированность лояльности к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Сформированность неприятия и предупреждения социально опасного поведения окружающих.</p>	<p><b>Неделя правовых знаний</b> Презентация О требованиях законодательства при оказании парикмахерских услуг</p>	<p><b>апрель</b></p>
--------------------	--	---	---	----------------------

<p><b>ЛР 4</b></p>	<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	<p>Сформированность уважения к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	<p><b>День российской науки Студенческая научно-практическая конференция «Иновация. Идея. Поиск»</b> Проект, исследовательская работа «Парикмахерская и сервис» Проект, исследовательская работа Теория сервиса: пять главных элементов</p>	<p><b>февраль</b></p>
<p><b>ЛР 5</b></p>	<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p>	<p>Сформированность приверженности к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p>	<p><b>День России</b> Реферат Лучшие парикмахерские России</p>	<p><b>12 июня</b></p>
<p><b>ЛР 6</b></p>	<p>Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p>	<p>Готовность проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке через вовлечение в деятельность по безвозмездному оказанию парикмахерских услуг</p>	<p><b>День пожилого человека День матери в России</b> Сообщение «Особенности обслуживания пожилых людей и матерей с детьми в бьюти-сфере»</p>	<p><b>ноябрь</b></p>

		людям старшего поколения		
<b>ЛР 7</b>	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Осознанность ценности личности человека; необходимости уважения собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности через принятие решений, нахождение адекватных способов поведения и взаимодействия с клиентами, одноклассниками, преподавателями.	<b>Международный день толерантности</b> Клиентский сервис в разных странах	<b>ноябрь</b>
<b>ЛР 8</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Готовность к уважению к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп на примере становления моды на основе ценностей этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.	<b>День толерантности</b> «Психология сервиса»	<b>ноябрь</b>
<b>ЛР 10</b>	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	Сформированность заботы об окружающей среде на основе	<b>Месячник здоровья и безопасности</b> <b>Месячник экологического</b>	<b>октябрь</b>

		экологически-ориентированной рефлексивно-оценочной деятельности по использованию препаратов, расходных материалов, организации рабочих мест Осознание необходимости собственной и чужой безопасности при выполнении практических и лабораторных работ, отработке приемов работы в мастерской, лаборатории	<b>воспитания</b>  Экологические нормы в сервисной деятельности - экскурсия	
<b>ЛР 11</b>	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	Сформированность основ эстетической культуры через понимание	<b>Месячник духовно-нравственного и эстетического воспитания</b>	<b>декабрь</b>

		прекрасного, посещение выставок, показов, конкурсов, анализ собственных работ и работ известных мастеров	<b>День красоты 8 Марта</b> <b>Праздничная программа «Мистер ЧТЭК»,</b> <b>Праздничная программа «Мисс ЧТЭК»,</b> Проведение мастер-классов, участие в профконкурсе Шаг в будущее, Презентация «Сервис это красиво»	
--	--	--	--	--

**ЛИСТ–ВКЛАДКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.02 Сервисная деятельность**

*(наименование)*

Дополнения и изменения в рабочие программы

Сведения о переутверждении рабочей программы на очередной учебный год и регистрация изменений

№ п/п	Учебный год	Рассмотрено и одобрено	Подпись председателя МК	ФИО преподавателя	Краткое содержание изменений
	2021-2022	Протокол №1 от 27.08.2021		Куликова О.В	Изменен список литературы