

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОЛЖСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В.Н. ТАТИЩЕВА» (институт)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



Т.Б. Исакова

«13» октября 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Сервисная деятельность»**

для специальности: для специальности: 43.02.04 "Прикладная эстетика".

Тольятти 2016

Рабочая программа дисциплины согласована с выпускающими кафедрами:

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

обсуждена и рекомендована к использованию и (или) изданию решением  
кафедры ЭДиИТ

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Ученым советом ФСПО

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Председатель Ученого совета ФСПО

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Учебно-методическим советом вуза

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Председатель УМС \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность».

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО для специальности: 43.02.04 "Прикладная эстетика".

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;

- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 76 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часа.  
самостоятельной работы обучающегося 28 часов.

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение студентами видом профессиональной деятельности: сервисной деятельностью, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.3	Определять и согласовывать выбор комплекса услуг маникюра, педикюра.
ПК 1.6	Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей кистей, стоп и ногтей.
ПК 2.3	Определять и согласовывать выбор программы и комплекса косметических услуг.
ПК 2.6	Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей лица и воротниковой зоны.
ПК 3.3	Определять и согласовывать выбор комплекса услуг массажа и профилактической коррекции тела.
ПК 3.5	Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за телом.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>76</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>28</b>
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

## 2.2. Содержание и тематический план учебной дисциплины «Сервисная деятельность».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объём часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
<b>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</b>	<b>Содержание.</b>	2	2
	<u>1.</u> Понятие об услуге и сервисной деятельности. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.		
	<b>Практическое занятие. Тема.</b> Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» . Работа с общероссийским классификатором ОКУН. (семинар)	2	1,3
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Кооперативное движение 1980-х годов как форма развития службы быта. 2. Современный сервис: проблемы и перспективы развития. 3. Стратегические направления и конкурентоспособность. 4. Сервис-компонент продажи товаров. 5. Этические показатели работы обслуживающего персонала (вежливость, тактичность, доброжелательность, предупредительность, коммуникабельность, бесконфликтность), носящие рекомендательный характер, установленные ГОСТ Р 50935-96.	4	3
<b>Тема 2. Специфика услуг как товара.</b>	<b>Содержание</b>	4	2
	<u>1.</u> Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг ( неосвязаемость, отсутствие владения, непостоянство качества, недолговечность, неотделимость от источника.).		
	<b>Практическое занятие:</b> Тема: Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания туристов. Вопросы развития сервиса в России. (семинар)	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов	4	

	занятий , учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли. 2. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли. 3. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений. 4. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению. 5. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи. 6. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг. 7. Гостиничный сервис: исторические аспекты. 8. Банный сервис: история и современное состояние. 9. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса. 10. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками. 11. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях. 12. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса 13. Услуги проката: история и современные предложения. 14. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса 15. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.		1,3  3
<b>Тема 3. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b>	<b>Содержание</b>	6	
	<b>1.</b> Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на потребительской поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг.		
	<b>Практическое занятие:</b> Тема: Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Тольятти. (семинар)	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы.	4	2
<b>Тема 4. Контактная зона</b>	<b>Содержание</b>	6	1,3
	<b>1</b> Общие положения. Пространство контакта. Процесс котакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами		





	<b>1.</b>	Основные определения и понятия. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.		
		<b>Практическое занятие:</b> Тема: Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания. (семинар)	2	2
		<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность. 2. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность. 3. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность.	2	1,3
				3
<b>Тема 7. Разработка и создание новых услуг.</b>	<b>1.</b>	Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка и создание новых товаров и услуг: сходство и различие. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуги. Процесс разработки услуги.	2	
		<b>Практическое занятие:</b> Тема: Новые технологии в сфере услуг. (семинар)	2	2
		<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг. 2. Информационные технологии сервисной деятельности в сфере сервиса. 3. Инновации – важный фактор развития регионального ресторанного бизнеса. 4. Вопросы оптимизации обслуживания на предприятиях сервисных услуг. 5. Разнообразие форм обслуживания на предприятиях сервисных услуг: стационарная, с выездом на дом.	2	1,3
				3
<b>Тема 7. Имидж фирмы.</b>	<b>Содержание</b>			
	<b>1.</b>	Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.	2	
<b>Тема 8. Этика и психология сервисной деятельности.</b>	<b>Содержание</b>			2
	<b>1.</b>	Психологические аспекты сервисной деятельности. Место этики в сервисной деятельности.	2	
		<b>Практическое занятие: Тема: Психология процесса обслуживания</b>	4	

	<b>(стратегия и тактика поведения специалиста).</b>		2
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы, подготовка к итоговому контролю знаний.	2	1,3
<b>Зачетное занятие</b>		2	3
	<b>Всего:</b>	<b>76</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник/Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2005г. -284с.
2. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ.ред.проф. В.К. Романович. - 3-е изд. - Спб.: Питер,2005.-156с.: ил.-(Серия «Учебное пособие»)
3. Емельянов С.м. Практикум по конфликтологии. -2-е изд., доп. И перераб. -Спб.:Питер, 2004.-400с.

Дополнительные источники:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: Кнорус, 2013 — с.176
2. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013г.
3. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник 6-е изд.доп. и пер./Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2013г. -284с.
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. , М.: 2013г.
5. Свириденко Ю.П. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. \_ М.: Альфа-М, Инфа-М, 2012г.
6. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013. (Гриф МО РФ)

Интернет-ресурсы:

1. [www.arpk.org/magaz.php](http://www.arpk.org/magaz.php)
2. [www.bookvoed.ru](http://www.bookvoed.ru)
3. [www.zortok.ru](http://www.zortok.ru)
4. [www. quality.eup.ru/book\\_main.html](http://www.quality.eup.ru/book_main.html)
5. [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru)

6. <http://standard.ru>
7. <http://www.e-college.ru>
8. <http://www.dist-cons.ru>
9. <http://window.edu.ru>

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение студентами видом профессиональной деятельности «Сервисная деятельность», в том числе профессиональными (ПК), и общими (ОК) компетенциями.

<b>Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</li> <li>- виды сервисной деятельности;</li> <li>- сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>- правила обслуживания населения;</li> <li>- организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <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;</li> <li>- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li> </ul>	<p>Устные опросы, практические занятия, тестирования, самостоятельная внеаудиторная работа.</p>

<b>Результаты (освоенные общие)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
-------------------------------------	----------------------------------------------	-----------------------------------------

компетенции)		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие положительных отзывов с мест производственной практики;</li> <li>- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</li> <li>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и оценка непосредственного руководителя при прохождении производственной практики;</li> <li>- экспертная оценка портфолио работ и документов;</li> </ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Правильный выбор способов решения профессиональных задач;</li> <li>- Рациональная организация собственной деятельности во время выполнения самостоятельной и практической работы, при работе над решением ситуационных задач, прохождение производственной практики;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;</li> </ul>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить диагностику ситуации;</li> <li>- определять адекватные варианты решения возникающих проблем;</li> <li>- выявлять возможные риски;</li> <li>- обосновывать принятие решения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;</li> </ul>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отбор и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.</li> </ul>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;</li> </ul>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и</li> </ul>

		производственной практики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 11. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.
ПК 1.3 Определять и согласовывать выбор комплекса услуг маникюра, педикюра. ПК 2.3 Определять и согласовывать выбор программы и комплекса косметических услуг. ПК 3.3 Определять и согласовывать выбор комплекса услуг массажа и профилактической коррекции тела.	- грамотность применения знаний по сервисной деятельности при решении профессиональных задач; - точность и грамотность в выявлении индивидуальных и типологических особенности личности; - соблюдение в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	Текущий контроль в форме опроса; контрольных работ по темам учебной дисциплины, выполнения тестовых заданий. Зачет по учебной дисциплине.
ПК 1.6 Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей кистей, стоп и ногтей. ПК 2.6 Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей лица и воротниковой зоны.	- использовать различные средства делового общения; - эффективность регулирования конфликтных ситуаций в организации.	Текущий контроль в форме опроса; контрольных работ по темам учебной дисциплины, выполнения тестовых заданий. Зачет по учебной дисциплине.

ПК 3.5 Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за телом.		
------------------------------------------------------------------------------------	--	--