

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Самарской области  
«Сызранский медико-гуманитарный колледж»

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
ГБПОУ «СМГК»  
№ 150/01-05од от 28.05.2019

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**профессионального учебного цикла  
программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.03 Стилистика и искусство визажа**

**углубленной подготовки**

Сызрань, 2019

ОДОБРЕНА  
цикловой методической комиссией  
социально-гуманитарных и  
общепрофессиональных  
дисциплин  
Председатель ЦМК  
Ю.Е. Студеникин  
Протокол № 10 от 04.06.2019 г.

Составлена в соответствии с  
Федеральным государственным  
образовательным стандартом  
среднего профессионального  
образования по специальности  
43.02.03 Стилистика и искусство  
визажа  
Заместитель директора по учебно-  
воспитательной работе  
Н.Г.Бурлова

Составитель:  
Пацай Н.В. - преподаватель ГБПОУ «СМГК»

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Холодковская Г.Е. - и.о. заведующего  
методическим  
кабинетом

Содержательная экспертиза: Бобылева Т.В. - преподаватель ГБПОУ  
«СМГК»

Внешняя экспертиза

Содержательная экспертиза: Чичкина В.Д.- зав. кафедрой  
«Экономика» филиала  
«СамГТУ» в г. Сызрани

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 467.

Рабочая программа разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа, утвержденного Министерством образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 467, а также по итогам исследования квалификационных запросов со стороны предприятий/организаций регионального рынка труда.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5.	ПРИЛОЖЕНИЯ	19
6.	ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	20

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины (далее – программа УД) является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа подготовки, разработанной в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Самарской области «Сызранский медико-гуманитарный колледж».

## 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность относится к профессиональному учебному циклу программы подготовки специалистов среднего звена.

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

### Обязательная часть

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания;
- правила обслуживания населения;
- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- 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;
- культуру обслуживания потребителей;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Вариативная часть – не предусмотрено.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа подготовки и овладению профессиональными компетенциями (далее - ПК):

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
ПК 1.4	Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика
ПК 2.1	Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
ПК 2.6	Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика
ПК 3.1	Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
ПК 3.4	Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика
ПК 4.1	Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
ПК 4.5	Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы общие компетенции (далее - ОК):

Код	Наименование результата обучения
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 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками

#### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 34 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	34
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	20
в том числе:	
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	12
контрольные работы	не предусмотрено
курсовая работа/проект	не предусмотрено
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
в том числе:	
работа над курсовой работой/проектом <i>(если предусмотрено или удалить)</i>	не предусмотрено
внеаудиторная самостоятельная работа	14
Промежуточная аттестация в форме зачета	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1. Введение. Рынок услуг</b>			<b>2</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Сервис как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг. Принципы и задачи современного сервиса. Классификация услуг и их характеристика	<b>Содержание</b>		<b>2</b>	
	1. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг. Основные особенности рынка услуг. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.	Кабинет сервисной деятельности	1	1
	2. Классификация услуг и их характеристика. Пространственный и временной факторы при сегментации сферы услуг. Жизненный цикл сервисных услуг.		1	1
	<b>Лабораторные работы</b>		не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
	1. Составление таблиц классификаций услуг по разным видам и направлениям		2	
	<b>Контрольные работы</b>		не предусмотрено	
	<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>		<b>2</b>	
	1. № 1. Зарисовать схему жизненного цикла сервисной услуги.		2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения	
<b>Раздел 2. Организационно-технологические аспекты сервиса</b>			2		
<b>Тема 2.1.</b> Основные подходы к осуществлению сервиса. Организационная структура сервисного центра Стандарты и качество услуг Правовая база рынка услуг	<b>Содержание</b>		2		
	1.	Сервис как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг. Основные особенности рынка услуг. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.	Кабинет сервисной деятельности	1	2
	2.	Стандарты обслуживания. Качество услуг. Критерии качества услуг. Контроль удовлетворенности потребителя. Нормативные документы по обслуживанию населения. Нормативные документы на косметологические услуги.		1	2
	<b>Лабораторные работы</b>			не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b>			2	
	1.	Составить таблицу по видам сервиса. Зарисовать блок-схемы организационных структур сервисного центра		2	
	<b>Контрольные работы</b>			не предусмотрено	
	<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>			4	
	1.	№ 2. Составить таблицу возможных предоставляемых услуг для салона красоты и разработать их критерии		2	
2.	№ 3 Составить таблицу по видам сервиса. Зарисовать блок-схемы организационных структур сервисного центра		2		



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения	
	<b>Лабораторные работы</b>		не предусмотрено		
<b>Раздел 3. Маркетинг сферы услуг</b>			<b>2</b>		
<b>Тема 3.1.</b> Принципы, функции и концепции маркетинга услуг. Процесс разработки новой услуги. Основные виды маркетинговых исследований в сфере услуг	<b>Содержание</b>		<b>2</b>		
	1.	Принципы, функции и концепции маркетинга услуг. Маркетинговая среда предприятий услуг. Понятия внешнего и внутреннего маркетинга предприятия. Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации.	Кабинет сервисной деятельности	1	2
	2.	Новые виды услуг и прогрессивные виды обслуживания. Процесс разработки нового вида услуги. Источники сбора информации о состоянии рынка услуг. Маркетинговая информация. Основные секторы рынка маркетинговой информации.		1	2
	<b>Лабораторные работы</b>			не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b>			<b>4</b>	
	1.	Составить анкету для опроса клиентов салона красоты с целью анализа их удовлетворенности качеством		2	
	2.	Дополнить перечень услуг салона красоты новыми видами услуг в соответствии с современными тенденциями развития рынка услуг, дать характеристику предложенным услугам		2	
<b>Контрольные работы</b>			не предусмотрено		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>		4	
	1. № 4. Подготовить доклад по теме: - Принципы, функции и концепции маркетинга услуг - Маркетинговая среда предприятий услуг - Понятия внешнего и внутреннего маркетинга предприятия - Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации		4	
<b>Раздел 4. Культура обслуживания как базовая составляющая внутреннего маркетинга предприятия сферы услуг</b>			2	
<b>Тема 5.1</b> Понятие и составляющие культуры сервиса. Этика и психология в сервисной деятельности Эстетика в сервисе	<b>Содержание</b>		2	
	1. Понятие и составляющие культуры сервиса. Культура общения работников сферы услуг с клиентами. Основной элемент общения – речь. Методики установления контакта. Понятие коммуникативная компетентность.	Кабинет сервисной деятельности	1	3
	2. Понятие этической культуры сервиса. Профессиональная этика работников "контактной зоны". Основные нормы служебной этики. Психология сферы сервиса.		1	3
	<b>Лабораторные работы</b>		не предусмотрено	
	<b>Практические занятия</b>		4	
1. Разработать перечень элементов общения с клиентами салона красоты и подготовиться продемонстрировать		2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	методику установления контакта			
	2. На основе описания перечня услуг салона красоты составить его «этический кодекс» и логотип (фирменный знак) и модель одежды работников фирмы		2	
	<b>Контрольные работы</b>		не предусмотрено	
	<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>		<b>4</b>	
	1. № 5. На основе описания перечня услуг салона красоты составить его «этический кодекс»		2	
	2. № 6. На основе описания перечня услуг салона красоты разработать логотип (фирменный знак) и модель одежды работников фирмы		2	
<b>Тематика курсовых работ</b>			не предусмотрено	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b>			не предусмотрено	
<b>Самостоятельная работа обучающегося над курсовой работой (проектом)</b>			не предусмотрено	
<b>Всего</b>			<b>34</b>	

Уровни освоения учебного материала:

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 ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета; мастерских – не предусмотрено; лабораторий – не предусмотрено.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

– посадочные места по количеству обучающихся и рабочее место преподавателя;

– таблицы, схемы, структуры, диаграммы;

– презентации;

– методические пособия, рекомендации для обучающихся.

Технические средства обучения:

– компьютер;

– мультимедийный проектор;

– интерактивная доска;

– классная доска;

– экран.

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

##### **Основные источники**

1. Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации".

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей".

3. Баззел, Р.Д. Информация и риск в маркетинге / Р.Д. Баззел, Д.Ф. Кокс, Р.В. Браун. - М.: Финстатинформ, 2018. - 587 с.

4. Кулибанова В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг./ Учебник и практикум для СПО. - Научная школа: Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург). 2018. – 259 с.

##### **Дополнительные источники**

1. Кушнарева И.В., Жидков В.Е. и др. Сервисная деятельность — М: Миракль, Ставрополь: Ставролит, 2013. — 176 с.

2. Стаханов Д.В., Маркетинг сферы услуг. Учебное пособие / Д. В. Стаханов, В. В. Сурков; образовательное учреждение высш. проф. образования "Ростовский гос. строит. ун-т". - Ростов-на-Дону: Ростовский гос. строит. ун-т, 2013. - 184 с.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение требований к оснащению рабочего места;</li> <li>– выполнение санитарных требований при обслуживании клиента;</li> <li>– подготовка лица к проведению косметических процедур в соответствии с алгоритмом;</li> <li>– обоснованность определения типа кожи клиента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов дифзачета</li> </ul>
ПК 1.4 Выполнять коррекцию и окрашивание бровей	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обработка кожи после проведения процедуры в соответствии с инструкциями;</li> <li>– консультирование по уходу за кожей, бровями, ресницами в домашних условиях</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка результатов дифзачета</li> </ul>
ПК 2.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение требований к оснащению рабочего места;</li> <li>– выполнение санитарных требований при обслуживании клиента;</li> <li>– подготовка лица к проведению косметических процедур в соответствии с алгоритмом;</li> <li>– обоснованность определения типа кожи клиента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов дифзачета</li> </ul>
ПК 2.6 Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обработка кожи после проведения процедуры в соответствии с инструкциями;</li> <li>– консультирование по уходу за кожей, бровями, ресницами в домашних условиях</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка результатов дифзачета</li> </ul>

<p>ПК 3.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение требований к оснащению рабочего места;</li> <li>– выполнение санитарных требований при обслуживании клиента;</li> <li>– подготовка лица к проведению косметических процедур в соответствии с алгоритмом;</li> <li>– обоснованность определения типа кожи клиента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>
<p>ПК 3.4 Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обработка кожи после проведения процедуры в соответствии с инструкциями;</li> <li>– консультирование по уходу за кожей, бровями, ресницами в домашних условиях</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>
<p>ПК. 4.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение требований к оснащению рабочего места;</li> <li>– выполнение санитарных требований при обслуживании клиента;</li> <li>– подготовка лица к проведению косметических процедур в соответствии с алгоритмом;</li> <li>– обоснованность определения типа кожи клиента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>
<p>ПК 4.5 Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обработка кожи после проведения процедуры в соответствии с инструкциями;</li> <li>– консультирование по уходу за кожей, бровями, ресницами в домашних условиях</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка практических умений;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определяет ближайшие и конечные жизненные цели в профессиональной деятельности;</li> <li>– определяет пути реализации жизненных планов;</li> <li>– определяет перспективы трудоустройства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка компетентностно-ориентированных заданий;</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>– прогнозирует результаты выполнения деятельности в соответствии с целью;</li> <li>– разбивает поставленную цель на задачи, подбирая из числа известных технологии (элементы технологий), позволяющие решить каждую из задач;</li> <li>– выбирает способ (технологию) решения задачи в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами;</li> <li>– выстраивает план (программу) деятельности;</li> <li>– подбирает ресурсы (инструмент, информацию и т.п.) необходимые для решения задачи;</li> <li>– оценивает результаты своей деятельности, их эффективность и качество</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка компетентностно-ориентированных заданий;</li> <li>– оценка результатов решения проблемно-ситуационных задач</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> <li>– задает вопросы, указывающие на отсутствие информации, необходимой для решения задачи;</li> <li>– систематизирует информацию в самостоятельно определенной в соответствии с задачей информационной поиске структуре</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка компетентностно-ориентированных заданий;</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования	<ul style="list-style-type: none"> <li>– формулирует запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки, свойства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка компетентностно-ориентированных заданий;</li> <li>– оценка устных ответов;</li> <li>– оценка результатов зачета</li> </ul>

<p>профессиональной деятельности</p>	<p>психики) для решения профессиональной задачи;          – составляет программу саморазвития, самообразования;          – определяет этапы достижения поставленных целей;          – владеет методами самообразования</p>	
<p>ОК. 6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками</p>	<p>– выбирает стиль общения в соответствии с ситуацией          – аргументировано отвергает или принимает идеи других участников обсуждения          – соблюдает нормы публичной речи          – организует коллективное обсуждение рабочей ситуации          – принимает и фиксирует решение по всем вопросам для группового обсуждения          развивает и дополняет идеи других участников группового обсуждения (разрабатывает чужую идею)          – оформляет документы в соответствии с нормативными актами</p>	<p>– оценка компетентностно-ориентированных заданий;          – оценка устных ответов;          – оценка результатов зачета</p>



<b>Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Обучающийся должен уметь:	
- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	– оценка результатов решения вариативных задач и упражнений; – оценка результатов зачета
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	– оценка результатов решения вариативных задач и упражнений; – оценка результатов зачета
- использовать различные средства делового общения;	– решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; – проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; – оценка результатов зачета
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	– решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; – проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; – оценка результатов зачета
Обучающийся должен знать:	
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	– оценка выполнения тестовых заданий; – оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка подготовленных рефератов; – оценка результатов зачета
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	– оценка выполнения тестовых заданий; – оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка подготовленных рефератов; – оценка результатов зачета
- виды сервисной деятельности	– оценка выполнения тестовых заданий; – оценка результатов зачета
- сущность услуги как специфического продукта	– оценка выполнения тестовых заданий; – оценка подготовленных рефератов; – оценка результатов зачета
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания	– оценка выполнения тестовых заданий; – оценка результатов зачета
- правила обслуживания населения	– оценка выполнения тестовых заданий;; – оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка результатов зачета
- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности	– оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка подготовленных рефератов; – оценка результатов зачета

- организацию обслуживания потребителей услуг	– оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка результатов зачета
- способы и формы оказания услуг	– оценка выполнения тестовых заданий; – оценка результатов зачета
- нормы и правила профессионального поведения и этикета	– оценка выполнения тестовых заданий;; – оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка подготовленных рефератов; – оценка результатов зачета
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	– оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка подготовленных рефератов; – оценка результатов зачета
- критерии и составляющие качества услуг	– оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка результатов зачета
- культуру обслуживания потребителей	– оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка результатов зачета
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	– оценка подготовленных сообщений к выступлению на семинаре; – оценка результатов зачета

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
к рабочей программе профессионального модуля

**Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения обучающихся**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема учебного занятия</b>	<b>Активные и интерактивные формы и методы обучения</b>	<b>Коды формируемых компетенций</b>
1	Принципы, функции и концепции маркетинга услуг. Маркетинговая среда предприятий услуг.	групповая дискуссия	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК 1.4
2	Практическое занятие. Разработать перечень элементов общения с клиентами салона красоты и подготовиться продемонстрировать методику установления контакта	ролевая игра	ПК. 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1 ПК 4.1.

## ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

<b>Дата актуализации</b>	<b>Результаты актуализации</b>	<b>Фамилия И.О. и подпись лица, ответственного за актуализацию</b>