

# **Примерная программа учебной дисциплины**

## **Сервисная деятельность**

Москва 2016

Организация-разработчик:  
ГБПОУ «1-й МОК»

Разработчики:

Каценкова Оксана Михайловна, преподаватель

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА ПРИМЕРНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В  
ДРУГИХ ПООП**

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Область применения примерной программы**

Примерная программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.13 Технология парикмахерского искусства. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

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

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» принадлежит к общепрофессиональному циклу дисциплин примерной основной образовательной программы. Данная дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплиной «Психология общения», ПМ «Предоставление современных парикмахерских услуг», «Подбор и выполнение причесок различного назначения с учетом потребностей клиента», Создание имиджа, разработка и выполнение художественного образа на основании заказа».

### **1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В результате освоения 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 позиции участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактная зона» как сфера 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Шифр комп.	Наименование компетенций	Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу</p> <p>Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Составить план действия,</p> <p>Определить необходимые ресурсы;</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>Реализовать составленный план;</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура плана для решения задач</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять</p>	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональ

	выполнения задач профессиональной деятельности.	<p>выполнения профессиональных задач</p> <p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>необходимые источники информации</p> <p>Планировать процесс поиска</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	<p>ной деятельности</p> <p>Приемы структурирования информации</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)</p> <p>Применение современной научной профессиональной терминологии</p> <p>Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>Современная научная и профессиональная терминология</p> <p>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач</p> <p>Планирование профессиональной деятельность</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Психология коллектива</p> <p>Психология личности</p> <p>Основы проектной деятельности</p>
ОК 5	Осуществлять и	Грамотно устно и письменно излагать	Излагать свои мысли на	Особенности социального и

	письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	государственном языке Оформлять документы	культурного контекста Правила оформления документов.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной	Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры Поддержание уровня физической подготовленности	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии

	деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	для успешной реализации профессиональной деятельности	целей; Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	человека; Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности) Средства профилактики перенапряжения
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации 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 профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке.  Ведение общения на профессиональные темы	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	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



			кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности и
ОК 11	ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<p>Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p> <p>Составлять бизнес план</p> <p>Презентовать бизнес-идею</p> <p>Определение источников финансирования</p> <p>Применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела</p>	<p>Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>Оформлять бизнес-план</p> <p>Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p>	<p>Основы предпринимательской деятельности</p> <p>Основы финансовой грамотности</p> <p>Правила разработки бизнес-планов</p> <p>Порядок выстраивания презентации</p> <p>Кредитные банковские продукты</p>

ПК 1.4. Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования	<p>Владеет навыками устной и письменной речи.</p> <p>Знает основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.</p> <p>Знает личностные и профессиональные правила общения.</p> <p>Владеет языком общения в бизнес-среде.</p> <p>Знает психологию делового взаимодействия.</p> <p>Умеет преодолевать трудности общения.</p> <p>Знает грамматические, синтаксические,</p>	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>правила обслуживания населения;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>понятие «контактная зона» как сфера</p>
--	--	---	---

	<p>фонетические правила общения.</p> <p>Знает особенности устного и письменного общения.</p> <p>Владеет профессиональными техниками и технологиями.</p>	<p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>реализации сервисной деятельности;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
<p>ПК 2.1. Выполнять прически различного назначения (повседневные, вечерние, для торжественных случаев) с учетом актуальных тенденций моды</p> <p>ПК 2.3. Выполнять сложные прически на волосах различной длины с применением украшений и постижерных изделий с учетом потребностей клиента</p>	<p>Владеет навыками устной и письменной речи.</p> <p>Знает основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.</p> <p>Знает личностные и профессиональные правила общения.</p> <p>Владеет языком общения в бизнес-среде.</p> <p>Знает психологию делового взаимодействия.</p> <p>Умеет преодолевать трудности общения.</p> <p>Знает грамматические, синтаксические, фонетические правила общения.</p> <p>Знает особенности устного и письменного общения.</p> <p>Владеет профессиональными техниками и технологиями.</p>	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;</p> <p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>правила обслуживания населения;</p> <p>организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
ПК 3.1. Создавать имидж клиента на	Владеет навыками устной и письменной речи.	соблюдать в профессиональной	потребности человека и принципы их

основе анализа индивидуальных особенностей и его потребностей. ПК 3.4. Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.	Знает основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. Знает личностные и профессиональные правила общения. Владеет языком общения в бизнес-среде. Знает психологию делового взаимодействия. Умеет преодолевать трудности общения. Знает грамматические, синтаксические, фонетические правила общения. Знает особенности устного и письменного общения. Владеет профессиональными техниками и технологиями.	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;	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.
--	--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	36
Самостоятельная работа (не более 30%)	10
Обязательная учебная нагрузка	26
в том числе:	
теоретическое обучение	26
Промежуточная аттестация проводится в форме ЗАЧЕТА	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся</i>	<i>Уровень освоения</i>	<i>Объем часов</i>	<i>Осваиваемые элементы компетенций</i>
<b>1</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	
Введение	Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса.	1	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
<b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>			<b>10</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	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
Тема 1.2. Формирование рынка услуг и его особенности	Формирование рынка услуг и его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, её роль	2	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
Тема 1.3. 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 в ПИК, обеспечивающих	2	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4

	имидж салона, повышающих комфортность обслуживания клиентов			
Тема 1.4. «Контактная зона» сервисных предприятий	«Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»	3	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
Тема 1.5. Эффективные коммуникации в сервисе	Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.	3	2	ОК 01- 11, ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>			<b>6</b>	
Тема 2.1. Представление о сервисной деятельности как форме удовлетворения потребностей человека	Понимание клиентов и их потребностей. Изучение природы и характера спроса. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги	3	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
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	2	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
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	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4

Раздел 3. Качество услуг			<b>4</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	3	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
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	3	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
<b>Раздел 4. Понятие сервисных технологий</b>			<b>4</b>	
Тема 4.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Прогрессивные формы в индустрии красоты	3	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
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	3	2	ОК 01- 11, ПК 1.4; ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 3.1., ПК 3.4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.		<b>10</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>		
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	

### **3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

*Технические средства обучения:*

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор.

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

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

**Основные источники:**

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

**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 бытовых косметических услуг"
4. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению визажных услуг"
5. Профессиональный стандарт "Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг"
6. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) [Текст] / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2016.
7. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
8. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник [Текст] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015.



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

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</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> </ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</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</li> </ul> <p>Знание понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 специфики в сфере обслуживания</li> </ul>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.4. ПК 2.1; ПК 2.3, ПК 3.1 ПК 3.4</p>	<p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- зачёт, тестирование, экспертная оценка самостоятельных и творческих работ и других видов текущего контроля</li> </ul> <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении самостоятельной работы, тестирования, и других видов текущего контроля</p>

#### **5. Возможности использования программы в других ПООП**

Данная программа может использоваться в ПООП Укрупненной группы специальностей 43.00.00 и в системе дополнительного профессионального образования