

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«АРМАВИРСКИЙ МАШИНОСТРОИТЕЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ С.В. Нехно

Приказ № 09 -01-394
от «5» июля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 Сервисная деятельность

43.02.17 «Технологии индустрии красоты»

базовой подготовки

Квалификация: **специалист индустрии красоты**

2023 г.

ОДОБРЕНА

педагогическим советом техникума

Зам.директор по УР

Малахова М.М. _____

Протокол № _____

от «_____» _____ 2023 г.

РАССМОТРЕНА

цикловой методической комиссией

«Экономических дисциплин»

Протокол №

от «_____» _____ 2023 г.

Председатель ЦМК _____ Е.А. Вартанова

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.17 «**Технологии индустрии красоты**», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации/Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 «Технологии индустрии красоты»» от 26.08.2022 №775 зарегистрировано в Минюсте России 29.09.2022 № 70281, и учебного плана основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) ГБПОУ КК «АМТ» по данной специальности, утвержденного приказом директора техникума №09-01-085 от 16.02.2023г.

Организация - разработчик: ГБПОУ КК «АМТ»

Разработчик: _____ Егорова Л.А., преподаватель
экономических дисциплин ГБПОУ КК «АМТ»,
кандидат экономических наук

Рецензенты _____ Бойцова В.А., директор ОАО «Кондитерская
фабрика» г. Армавир
Квалификация по диплому: экономист

_____ А.А. Гончаров, директор ООО «Гарант»
Квалификация по диплому: экономист

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.08 «Сервисная деятельность»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.08 «Сервисная деятельность» в структуре основной профессиональной образовательной программы входит в общепрофессиональный цикл, относится к общепрофессиональным дисциплинам *Общепрофессионального цикла* ОПОП-П в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ПК 1.5, ПК 3.3.

ОК формируемые в процессе изучения дисциплины:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ПК, на которые ориентировано содержание дисциплины:

ПК 1.5. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении косметических услуг.

ПК 3.3. Подбирать профессиональные средства и препараты для косметического массажа тела, либо его отдельных частей.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Код умений	Умения	Код знаний	Знания
ПК 1.5	У 1.5.01.01	рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности в сфере сервисной деятельности	З 1.5.01.01	нормы и санитарно-эпидемиологические требования к размещению и устройству оборудования, содержанию и режиму зоны обслуживания (контактной зоны) для предоставления эстетических услуг
	У 1.5.02.01	рационально использовать оборудование, приспособления, инструменты в соответствии с видами эстетических услуг		

ПК 3.3	У 3.3.01.01	уметь эффективно консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу	З 3.3.01.01	психологию общения, правила и формы консультирования специалиста индустрии красоты по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу
ОК 01	У 01.01.01	описывать значимость своей профессии	З 01.01.01	социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
			З 01.01.02	виды сервисной деятельности
			З 01.01.03	сущность услуги как специфического продукта
ОК 02	У 02.01.01	анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов	З 02.01.01	потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса
			З 02.01.02	виды эстетических услуг
ОК 03	У 03.01.01	определять критерии качества оказываемых услуг	З 03.01.01	критерии и составляющие качества услуг
ОК 04	У 04.01.01	рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности-	З 04.01.01	современные формы и методы обслуживания потребителя в индустрии красоты
			З 04.01.02	понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности
ОК 06	У 06.01.01	объяснять клиенту целесообразность эстетических услуг и согласовывать с ним комплекс эстетических услуг	З 06.01.02	значимость профессиональной деятельности по профессии

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	46
в т.ч. в форме практической подготовки	14
в т. ч.:	
теоретическое обучение	22
практические занятия	14
<i>Самостоятельная работа</i>	2
Промежуточная аттестация	2+6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Код Н/У/З
1	2	3	4	
Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		10 / 4		
Тема 1.1. Сущность и эволюция сервисной деятельности	Содержание	8	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06,	У 1.5.01.01 У 1.5.02.01 У 3.3.01.01 У 01.01.01 У 02.01.01 У 03.01.01 У 04.01.01 У 06.01.01 З 1.5.01.01 З 3.3.01.01 З 01.01.01 З 01.01.02 З 01.01.03 З 02.01.01 З 02.01.02 З 03.01.01 З 04.01.01 З 04.01.02 З 06.01.01
	1. Сущность и основные отличия сервисной деятельности. Виды, функции и задачи, признаки сервисной деятельности. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты.	2		
	2. Индустрия красоты и потребности. Предпосылки возникновения сервисной деятельности: особенности и назначение. Факторы развития сервисной деятельности. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления её совершенствования. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса.	2		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2		
	Виды сервисной деятельности в сфере красоты (Презентация)	2		
	Самостоятельная работа обучающихся Социально-экономические предпосылки возникновения сервисной деятельности (научный обзор). Изучение сервисной деятельности в российском обществе.	2		
Тема 1.2. Нормативные документы по обслуживанию населения	Содержание	2	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ...	У 1.5.01.01 У 1.5.02.01 У 3.3.01.01 У 01.01.01 У 02.01.01 У 03.01.01 У 04.01.01 У 06.01.01 З 1.5.01.01 З 3.3.01.01
	Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Закон РФ «О защите прав потребителей». Регулирование сервисной деятельности. Правила бытового обслуживания населения.	2		

				3 01.01.01 3 01.01.02 3 01.01.03 3 02.01.01 3 02.01.02 3 03.01.01 3 04.01.01 3 04.01.02 3 06.01.01
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		12/4		
Тема 2.1. Услуга как специфический продукт	Содержание	6	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06,	У 1.5.01.01
	1. Эволюция понятия «товар-услуга». Характеристики услуг. Особенности услуги как специфического продукта.	2		У 1.5.02.01
	2. Классификация услуг в сервисной деятельности. Источник предоставления услуги. Признаки классификация услуг: по величине капитальных затрат, по степени квалификации исполнителя, по сложности технологических процессов, по социальному статусу клиентуры	2		У 3.3.01.01
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2		У 01.01.01
	Изучение сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека	2		У 02.01.01
Тема 2.2. Формы обслуживания	Содержание	6	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06,	У 03.01.01
	1. Организация обслуживания клиента, аспекты и задачи. Модель обслуживания потребителей	2		У 04.01.01
	2. Сущность формы обслуживания. Виды формы обслуживания и их особенности (абонементное, на дому, выездное) Специфика комбинированной формы обслуживания в сфере красоты	2		У 06.01.01
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2		З 1.5.01.01
	Особенности отдельных видов обслуживания в индустрии красоты: традиционное, бесконтактное, с использованием обменных фондов товаров, по месту работы	2		З 3.3.01.01

				3 03.01.01 3 04.01.01 3 04.01.02 3 06.01.01
Раздел 3. Качество сервисной деятельности		16/8		
Тема 3.1 Определение потребительской среды в сфере услуг	Содержание	4	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ...	У 1.5.01.01 У 1.5.02.01 У 3.3.01.01 У 01.01.01 У 02.01.01 У 03.01.01 У 04.01.01 У 06.01.01 3 1.5.01.01 3 3.3.01.01 3 01.01.01 3 01.01.02 3 01.01.03 3 02.01.01 3 02.01.02 3 03.01.01 3 04.01.01 3 04.01.02 3 06.01.01
	Клиенты и их потребности. Покупатель. Пользователь. Поведение потребителей услуг в индустрии красоты. Классификация потребностей (физиологические и эстетические). Факторы, влияющие на потребительское поведение.	2		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2		
	1. Определение потребительской среды в сфере услуг. Определение специфических аспектов покупки услуг	2		
Тема 3.2. Процесс принятия решения потребителем и система предоставления услуг	Содержание	4	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ...	У 1.5.01.01 У 1.5.02.01 У 3.3.01.01 У 01.01.01 У 02.01.01 У 03.01.01 У 04.01.01 У 06.01.01 3 1.5.01.01 3 3.3.01.01 3 01.01.01 3 01.01.02 3 01.01.03 3 02.01.01 3 02.01.02 3 03.01.01 3 04.01.01 3 04.01.02
	Процесс принятия решения потребителем: сознание проблемы и поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке и реакция на нее. Система предоставления услуг и ее разновидности.	2		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2		
	Изучение поведения потребителей и процесса принятия ими решения, влияния теоретического аспекта типологии элементов обслуживания на процесс принятия решения потребителем	2		

				3 06.01.01
Тема 3.3. Контактная зона	Содержание	4	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ...	У 1.5.01.01 У 1.5.02.01 У 3.3.01.01 У 01.01.01 У 02.01.01 У 03.01.01 У 04.01.01 У 06.01.01 З 1.5.01.01 З 3.3.01.01 З 01.01.01 З 01.01.02 З 01.01.03 З 02.01.01 З 02.01.02 З 03.01.01 З 04.01.01 З 04.01.02 З 06.01.01
	Пространство контакта (масштабы, состояние, обстановка). Варианты совмещения. Содержание контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Невербальное, вербальное общение в контактной зоне.	2		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2		
	Работа с контактной зоной	2		
Тема 3.4. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Содержание	4	ПК 1.5, ПК 3.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ...	У 1.5.01.01 У 1.5.02.01 У 3.3.01.01 У 01.01.01 У 02.01.01 У 03.01.01 У 04.01.01 У 06.01.01 З 1.5.01.01 З 3.3.01.01 З 01.01.01 З 01.01.02 З 01.01.03 З 02.01.01 З 02.01.02 З 03.01.01 З 04.01.01 З 04.01.02 З 06.01.01
	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. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты и критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворённости потребителей услуг.	2		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2		
	Изучение «качества услуги» (понятие технического, функционального и социального аспектов качества).	2		
Промежуточная аттестация: – консультация		2		

– экзамен	6		
Всего:	46		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет *«Организации и ведения коммерческой деятельности специалиста индустрии красоты»*,

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; видеофильмами; видеооборудованием (мультимедийный проектор с экраном); магнитной доской.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные издания

1. Рубцова Н.В. Сервисная деятельность: учебник для студ. учреждений среднего профессионального образования / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-7119-3.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2019. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-06876-2.

2. Герасимова, Г.В., Сервисная деятельность для индустрии красоты: учебник / Г.В. Герасимова, Г.И. Илюхина, под ред. М.А. Шаронова. – Москва: КноРус, 2022. – 282 с. – ISBN 978-5-406-08846-3. – URL:<https://old.book.ru/book/941151> – Текст : электронный.

3. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. – М.: Дашков и К, 2017. – 208 с. – ISBN 978-5-394-01679-0.

4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185 с. – (Университеты России). – ISBN 978-5-534-00107-5.

5. Электронные издания (электронные ресурсы): Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Библиотека электронных книг: <http://currencyex.ru/>

2. Каталог образовательных интернет – ресурсов: <http://www.edu.ru/>

3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>

4. Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО»: <http://www.firo.ru/>

5. Портал «Всеобуч» – справочно-информационный образовательный сайт, единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://www.edu-all.ru/>

6. Экономико-правовая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vuzlib.net>.

7. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – Режим доступа <http://www.consultant.ru>
8. Справочно-правовая система «ГАРАНТ» – Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
9. Министерство Финансов РФ – Режим доступа <http://www.minfin.ru>
10. Информационно-аналитическое агентство «Интерфакс» – Режим доступа <http://www.interfax.ru>
11. Информационный Центр «Рейтинг» – Режим доступа <http://www.rating.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять критерии качества оказываемых услуг; - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; - рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности в сфере сервисной деятельности; - рационально использовать оборудование, приспособления, инструменты в соответствии с видами эстетических услуг; описывать значимость своей профессии; - рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности; - объяснять клиенту целесообразность эстетических услуг и согласовывать с ним комплекс эстетических услуг; - уметь эффективно консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу. 	<p>уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять критерии качества оказываемых услуг; - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; - рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности в сфере сервисной деятельности; - рационально использовать оборудование, приспособления, инструменты в соответствии с видами эстетических услуг; описывать значимость своей профессии; - рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности; - объяснять клиенту целесообразность эстетических услуг и согласовывать с ним комплекс эстетических услуг; - уметь эффективно консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; - сущность услуги как специфического продукта; - виды сервисной деятельности; - понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности; - критерии и составляющие качества услуг; - значимость профессиональной 	<p>Тестирование. Практические задания по работе с терминологией. Подготовка и защита индивидуальных или групповых заданий проектного характера. Эссе. Экзамен</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; - сущность услуги как специфического продукта; - виды сервисной деятельности; - понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности; - критерии и составляющие качества услуг; - значимость профессиональной 	<p>комплекс эстетических услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уметь эффективно консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; - сущность услуги как специфического продукта; - виды сервисной 	

<p>деятельности по профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы и санитарно-эпидемиологические требования к размещению и устройству оборудования, содержанию и режиму зоны обслуживания (контактной зоны) для предоставления эстетических услуг; - виды эстетических услуг; - современные формы и методы обслуживания потребителя в индустрии красоты; - психологию общения, правила и формы консультирования специалиста индустрии красоты по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу 	<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности; - критерии и составляющие качества услуг; - значимость профессиональной деятельности по профессии; - нормы и санитарно-эпидемиологические требования к размещению и устройству оборудования, содержанию и режиму зоны обслуживания (контактной зоны) для предоставления эстетических услуг; - виды эстетических услуг; - современные формы и методы обслуживания потребителя в индустрии красоты; - психологию общения, правила и формы консультирования специалиста индустрии красоты по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу 	
---	---	--

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

1.1. Область применения программы. Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технология индустрии красоты, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для дополнительного профессионального образования в программах повышения квалификации и переподготовки специалистов в области сервиса, оказания услуг населению. Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общепрофессиональный цикл, относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

- определять критерии качества оказываемых услуг;
- анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
- рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности в сфере сервисной деятельности;
- рационально использовать оборудование, приспособления, инструменты в соответствии с видами эстетических услуг;
- описывать значимость своей профессии;
- рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности;
- объяснять клиенту целесообразность эстетических услуг и согласовывать с ним комплекс эстетических услуг;
- уметь эффективно консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу.

знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- виды сервисной деятельности;
- понятия «контактная зона» как сферы реализации сервисной деятельности;
- критерии и составляющие качества услуг;
- значимость профессиональной деятельности по профессии;
- нормы и санитарно-эпидемиологические требования к размещению и устройству оборудования, содержанию и режиму зоны обслуживания (контактной зоны) для предоставления эстетических услуг;
- виды эстетических услуг;
- современные формы и методы обслуживания потребителя в индустрии красоты;
- психологию общения, правила и формы консультирования специалиста индустрии красоты по домашнему профилактическому уходу за кожей и самовизажу.

ПК, на которые ориентировано содержание дисциплины:

ПК 1.5. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении косметических услуг.

ПК 3.3. Подбирать профессиональные средства и препараты для косметического массажа тела, либо его отдельных частей.

ОК формируемые в процессе изучения дисциплины:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (согласно учебному плану):

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 46 часов,

в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 44 часов,

- самостоятельная работа обучающегося – 2 часа.