



## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Основы сервисной деятельности»: формирование знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сферы Индустрии красоты, управления производственным процессом и процессом оказания услуг, умением применять знания на практике, овладение современными методами оптимизации сервисной деятельности.

Задачи:

- формирование представления о сущности услуги как специфического продукта;
- формирование целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы индустрии красоты;
- формирование профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием индустрии красоты, оказания услуги потребителю, учитывая потребности человека и принципы их удовлетворения.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Основы сервисной деятельности» относится к обязательной части учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности и антикоррупционное поведение.
2. Эргономика.
3. Основы профессионального мастерства.
4. Основы исследовательской деятельности.
5. Стандарты и качество.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Выполнение проекта в материале.
2. Маркетинг в индустрии моды и красоты.
3. Технологии трудоустройства.
4. Преддипломная практика.



### 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности;
32. Сущность услуги как специфического продукта;
33. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;
34. Организацию и правила обслуживания потребителей услуг;
35. Нормы и правила профессионального ведения этикета в трудовом коллективе и в общении с потребителями;
36. Критерии качества и составляющие услуги.

Уметь:

- У1. Соблюдать правила обслуживания клиентов;
- У2. Анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
- У3. Определять критерии качества оказываемых услуг;
- У4. Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- У5. Выполнять требования профессиональной этики.

Владеть:

- В1. Методами формирования комплекса услуг для выполнения профильных работ предприятий индустрии красоты и моды в технологической последовательности с учетом норм времени;
- В2. Навыками работы в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### *4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы*

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 7, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.



Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	7 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	54
Лекции	18
Практические занятия	36
Самостоятельная работа студента	54
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет с оценкой	7 сем.

*\*Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

#### 4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Организация сервисной деятельности на предприятиях	7	53	10	16	-	27
2. Сервисные технологии в индустрии моды и красоты	7	55	8	20	-	27

*\*Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

#### 4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

##### Раздел 1. Организация сервисной деятельности на предприятиях

Правила бытового обслуживания населения. Область регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Отраслевая структура сервисной деятельности. Факторы, влияющие на формирование услуг.



Клиентоориентированная конкуренция товаров и услуг. Анализ потребностей клиента. Понятия качества услуги и уровень обслуживания. Регламентирующий контроль и качество процесса сервисного обслуживания.

## **Раздел 2. Сервисные технологии в индустрии моды и красоты**

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Оснащение рабочих мест предприятий моды и красоты. Культура сервиса и её составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование. Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

2. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

3. Учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде



(ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1 Основная литература

1. Орлова, А. Женщина в красивом бизнесе. Как организовать и привести к успеху предприятие индустрии красоты [Электронный ресурс] / Анетта Орлова, Валентина Мовилло ; [предисл. Е. Дорошиной]. - 2-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 342 с. : ил. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/95572/#1>

2. Андрюхина, Т. В. Креативность, креативный капитал и креативные практики в образовании : монография / Л. М. Андрюхина ; [под ред. А. Г. Кислова ; рец.: О. Ф. Русакова, Н. В. Бряник, В. А. Федоров] ; Рос. гос. проф.-пед. ун-т. - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2019. - 237 с. - URL: <http://elar.rsvpu.ru/handle/123456789/28746>

3. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул.- М.: Альпина-Паблишер, 2016. - 347 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/95391/>

4. Васильев Г.А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 192 с. — 978-5-238-01578-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71172.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Валеева Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 142 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938>.

6. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 16.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей



## **6.2 Дополнительная литература**

1. Маркетинг в сервисе : учебное пособие для вузов / [Н. А. Платонова и др.] ; под ред. Н. А. Платоновой. - Москва : Академия, 2012. - 222 с.
2. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2017. - 252 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845>.
3. Старовойтова А. А., Андросова Г. М., Бодрякова Л. Н. Особенности технологий оказания услуг в индустрии моды : учебное пособие. - Омск : Омский государственный институт сервиса, 2012. - 162 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12720>.
4. Семиглазов В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие. - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148>.
5. Гущина, И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 239 с. [и предыдущие издания]
6. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 127 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79773.html>.
7. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / З.И. Панина, М.В. Виноградова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 244 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93421>. — Загл. с экрана.
8. Васильева Е. А., Васильева А. В. Маркетинг в сервисе : практикум. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 208 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72806>.

## **6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».



## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы.

