

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Узунова Галина Петровна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 05.10.2023 15:02:00  
Уникальный программный ключ:  
ec29c88afcd483fc3f14efec235962e1514e1da10074e9391ec46ce98af9ce5f

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»  
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

АНО «ПОО» «Открытый  
Таврический колледж»

Г.П. Узунова  
«01» «09» 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
( код, наименование)**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.10 ТУРИЗМ  
(код, наименование)**

**СПЕЦИАЛИСТ ПО ТУРИЗМУ  
(квалификация)**

**БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ  
(базовый, углубленный)**

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

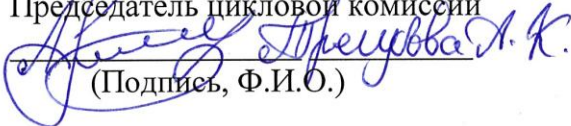
**ОЧНАЯ**

Симферополь, 2021 г.

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА  
на заседании цикловой комиссии

Протокол № 1  
от «30» 08 2021 г.

Председатель цикловой комиссии

  
(Подпись, Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта по специальности среднего  
профессионального образования  
43.02.10 Туризм  
(код, наименование специальности)

Разработчик:

Гринь С.В., преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность,

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.05 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

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

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в общепрофессиональный учебный цикл ОПОП (ОП.05.) учебного плана 43.02.10 Туризм. Изучается на втором курсе (3 семестр).

Для освоения дисциплины обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности, сформированные в ходе изучения дисциплины «Психология делового общения».

Освоение дисциплины «Сервисная деятельность» является основой для последующего изучения дисциплины: «Индустрия гостеприимства».

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

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование готовности у будущего специалиста в области туризма к осуществлению профессиональной деятельности, умения использовать современный инструментальный сервисной деятельности в организации обслуживания туристов.

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 позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

### **знать:**

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в 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

Обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.

ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.

ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.

ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.

ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя.

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

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 74 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа; самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	74
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	52
в том числе:	
- семинары обучающегося	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
Итоговая аттестация в форме экзамена	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Виды сервиса.	Содержание учебного материала	4	
	1 Содержание дисциплины и её задачи.		1
	2 Основные понятия и определения: услуга, сервис.		1
	3 Отраслевая структура сферы услуг.		1
	4 Роль сферы сервиса в условиях современной экономики.		2
<b>Тема 1.2.</b> Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	
	1 Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. История сервиса в России.		1
	2 Потребности человека. Возможности и принципы их удовлетворения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: подбор материала по теме «История сервиса»	2	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности.</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Формирование рынка услуг и его особенности.	Содержание учебного материала	2	
	1 Факторы, влияющие на формирование услуги.		1
	2 Иерархия потребностей и услуг.		3
	3 Конкуренция на рынке услуг и её роль.		2
	4 Имидж предприятия и его влияние на конкуренцию.	2	
Самостоятельная работа обучающихся: подборка материала по теме «Конкуренция в сфере сервиса. »	2		
<b>Тема 2.2.</b> Предприятия, оказывающие услуги населению. Классификация.	Содержание учебного материала	2	
	1 Классификация предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.		1
	2 Малые предприятия. Их значение.		2
	3 Индивидуальные предприниматели.		2
	4 Характерные экономические особенности предприятий сервиса.	1	
Самостоятельная работа обучающихся: подбор материала по теме «Основные формы сервисных предприятий»	2		
<b>Тема 2.3.</b> Типы	Содержание учебного материала	2	

организационной структуры предприятий сервиса	1	Порядок распределения функций и видов деятельности между сотрудниками.		2
	2	Линейный тип организационной структуры.		3
	3	Функциональный тип организационной структуры.		3
	4	Линейно-функциональный тип организационной структуры.		3
	Самостоятельная работа обучающихся: разработка вариантов схемы организационной структуры предприятия.			2
<b>Раздел 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.</b>			<b>20</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Эстетическая культура сервиса	Содержание учебного материала		4	
	1	Техническая эстетика и дизайн.		2
	2	Роль дизайна зданий и помещений, оформления услуги.		2
	3	Виды и особенности рекламы.		2
	4	Внешний вид работника сферы услуг.		3
	Самостоятельная работа обучающихся: разработка вариантов исполнения логотипа предприятия.			2
<b>Тема 3.2.</b> Нормы и правила обслуживания клиентов. Требования профессиональной этики.	Содержание учебного материала		2	
	1	Нормативные документы и их применение.		1
	2	Закон РФ «О защите прав потребителей»		2
	3	Правила БОН в РФ.		2
	4	Культура сервиса и её составляющие.		3
	5	Профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса.		3
Самостоятельная работа обучающихся: изучить статьи Трудового Кодекса.		4		
<b>Тема 3.3.</b> Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.	Содержание учебного материала		2	
	1	Психология сервиса. Психология процесса обслуживания.		1
	2	Основные этапы совершения заказа.		2
	3	Темперамент и его роль в процессе оказания услуг.		3
	4	Подбор персонала и его значение в имидже предприятия.		2
Самостоятельная работа обучающихся: подбор и классификация материалов по происхождению конфликтов в сфере сервиса.		2		
<b>Тема 3.4.</b> Анализ	Содержание учебного материала		4	



профессиональных ситуаций и управление конфликтами.	1	Сервис как форма взаимоотношений между субъектами.		2
	2	Конфликтные ситуации в сфере обслуживания и причины их возникновения.		2
	3	Способы решения конфликтных ситуаций.		3
<b>Раздел 4. Сущность услуги как специфического продукта.</b>			<b>10</b>	
<b>Тема 4.1.</b> Изучение потребностей человека и принципы их удовлетворения.	Содержание учебного материала		2	
	1	Основные особенности рынка услуг.		1
	2	Роль изучения потребностей человека в формировании услуг.		2
	3	Территориальная сегментация рынка услуг.		3
<b>Тема 4.2.</b> Изучение спроса на услуги.	Содержание учебного материала		4	
	1	Понятие и формирование спроса на услуги.		2
	2	Основной закон спроса.		2
	3	Ценовые и неценовые факторы спроса.		2
	4	Взаимодействие спроса и предложения.		3
<b>Тема 4.3.</b> Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.	Содержание учебного материала		2	
	1	Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг.		1
	2	Жизненный цикл услуги и его основные этапы.		2
	3	Формирование цены на услуги.		2
	4	Факторы, влияющие на ценообразование.		3
Самостоятельная работа обучающихся: разработать варианты схемы жизненного цикла услуги.		2		
<b>Раздел 5. Критерии и составляющие качества оказываемых услуг и обслуживания.</b>			<b>18</b>	
<b>Тема 5.1.</b> Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала		2	
	1	Демографические, социально-экономические, национальные, климатические особенности характера производства и оказания услуг.		1
	2	Закономерности размещения сферы услуг.		2
<b>Тема 5.2.</b> Способы и формы оказания услуг	Содержание учебного материала		2	
	1	Формы обслуживания.		2
	2	Разработка и внедрение прогрессивных форм обслуживания как основной критерий успешности и прибыльности предприятия.		3

<b>Тема 5.3.</b> Показатели качества услуг и уровня обслуживания	Содержание учебного материала		2	
	1	Уровни выраженности качества.		1
	2	Качество услуги и качество обслуживания.		2
	3	Фактические и ожидаемые значения параметров качества.		2
	Самостоятельная работа обучающихся: подбор материалов для разработки программы повышения качества обслуживания на предприятии сервиса.		2	
<b>Тема 5.4.</b> Повышение качества услуг и обслуживания	Содержание учебного материала		2	
	1	Пути и способы повышения качества.		2
	2	Связь между качеством и прибылью предприятия.		2
	3	Режим работы предприятия и его оптимизация.		3
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить вопросы для посещения предприятия.		2	
<b>Тема 5.5.</b> Знакомство с предприятием сервиса	Содержание учебного материала		6	
	1	Основные принципы организации работы предприятия сервиса.		1
	2	Типы парикмахерских и требования при их организации.		2
	3	Сервисные технологии на конкретном предприятии.		2
<b>Экзамен</b>			<b>4</b>	
<b>Всего:</b>			<b>74</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Технологии и организации туроператорской и турагентской деятельности»; Учебный (тренинговый) офис; Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебников

##### **Технические средства обучения:**

компьютер с лицензионным программным обеспечением: операционная система: Windows 2007, Microsoft офис, мультимедиапроектор, аудиосистема, интерактивная доска, комплект компьютерной техники.

#### **3.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.
2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

#### **3.3. Информационное обеспечение обучения**

##### **Основные источники:**

1. Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2019.
2. Резник Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021.
3. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2019.
4. Павлова Г. Ю. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г. Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018.

##### **Дополнительные источники:**

1. Ерохина Л.И., Башмачникова Е.В. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса. Учебное пособие. – М.: Кнорус, 2019.
2. Ильин В.И. Поведение потребителей. Учебное пособие – С-Пб. Питер, 2020.
3. Кулибанова В.В. Маркетинг: Сервисная деятельность. Учебное пособие - С-Пб. Питер, 2020
4. Основы маркетинга парикмахерского искусства. Пособие – Проктер энд Гэмбл. 2000.
5. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг. Учебное пособие. С-Пб. Питер, 2021
6. Д Блэкуэлл.. Пол У.Миниард, Джеймс Ф. Энджел. Поведение потребителей. - С-Пб. Питер, 2019.
7. Сервисная деятельность. Коробкова С.Н., Кравченко В.И. и др. под общей ред. Романович В.К. Учебное пособие. С-Пб. Питер, 2020.

#### **Нормативная литература:**

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 20.01.05).
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации / Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025.

#### **Интернет- ресурсы:**

1. <http://ruscont.ru/> национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум
2. <http://www.znaniium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM
3. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии
4. <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R> Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ
5. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека (НЭБ)
6. <http://www.ojkum.ru/> Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования
7. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)
8. <http://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY
9. <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61> Виртуальные выставки

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

**4.1 Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-социальные предпосылки возникновения развития сервисной деятельности;</li> <li>-потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</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</li> </ul>	<p>Формулирует основные термины и определения.</p> <p>Делает обзор исторических материалов.</p> <p>Классифицирует услуги.</p> <p>Классифицирует материалы для написания творческих работ.</p> <p>Сопоставляет методы и виды конкуренции.</p> <p>Рассматривает формы сервисных предприятий.</p> <p>Выявляет психологические особенности делового общения персонала.</p> <p>Иллюстрирует жизненный цикл услуги.</p> <p>Объясняет зависимость спроса от потребностей.</p> <p>Рассказывает о форме обслуживания на конкретном предприятии.</p> <p>Приводит перечень аспектов безопасности услуг.</p> <p>Формулирует вопросы для посещения предприятия сервиса.</p> <p>Обобщает материал для подготовки к зачёту.</p>	<p>Устный и письменный опрос по темам 1.1, 2.1, 5.3.</p> <p>Реферат об истории сервиса по теме 1.2.</p> <p>Реферат на тему «Конкуренция на рынке услуг и её роль» по теме 2.1.</p> <p>Контрольная работа по теме 3.3.</p> <p>Выполнение схемы жизненного цикла услуги по теме 4.3.</p> <p>Диктант по теме 4.1.</p> <p>Сочинение по теме 5.1.</p> <p>Взаимоконтроль по теме 5.4.</p> <p>Отчёт по результатам экскурсии на предприятие сервиса.</p> <p>Итоговый тест.</p>

общения и его специфику в сфере обслуживания		
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b>:</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 позиций участвующих в них индивидов;</li> <li>-управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>-выполнять требования этики в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Устанавливает иерархию потребностей.          Разрабатывает схемы структуры предприятия.          Разрабатывает и выполняет логотип предприятия и способы его использования.          Формулирует требования для должностной инструкции.          Находит решения для выхода из конфликтов.          Изготавливает и описывает схемы сегментации рынка услуг.          Обосновывает разработанную услугу.          Делает выводы после посещения предприятия сервиса.          Систематизирует информацию для подготовки к зачёту.</p>	<p>Таблица «Классификация потребностей» по теме 2.1.          Защита схемы организационного типа предприятия по теме 2.3.          Разработка и защита логотипа предприятия          Составление требований к должностной инструкции для работника контактной зоны по теме 3.2.          Разбор конфликтных ситуаций по теме 3.4.          Выполнение сегментации рынка услуг для изучения спроса по теме 4.2.          Разработка новой услуги или формы обслуживания по теме 5.2.          Отчёт по результатам экскурсии на предприятие сервиса.          Итоговый тест.</p>

#### 4.1 Перечень соответствия овладения компетенций темам учебной дисциплины.

Разделы учебной дисциплины	Компетенции
<b>Раздел 1. Введение</b>	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>
<b>Раздел 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.</b>	<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.</p> <p>ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.</p> <p>ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг. ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.</p> <p>ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя.</p>
<b>Раздел 4. Сущность услуги как специфического продукта.</b>	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.</p> <p>ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.</p> <p>ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.</p>

<b>Раздел 5. Критерии и составляющие качества оказываемых услуг и обслуживания.</b>	<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.</p> <p>ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.</p> <p>ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.</p> <p>ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.</p> <p>ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя.</p>
---	---



