

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ  
«ЙОШКАР-ОЛИНСКИЙ ТЕХНИКУМ СЕРВИСНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**Методические указания по выполнению  
самостоятельных работ  
по дисциплине «Сервисная деятельность»  
для обучающихся по специальности  
43.02.02 Парикмахерское искусство  
Форма обучения - заочная**

**Йошкар-Ола, 2016**

Методические указания по выполнению самостоятельной работы разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.02 Парикмахерское искусство

Организация-разработчик: ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

Разработчик:

Винокурова Н.В., мастер п/о

Рекомендована: предметно- цикловой комиссией по направлению дисциплин Швейного профиля и Парикмахерского искусства ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

Протокол заседания ПЦК по направлению дисциплин Швейного профиля и Парикмахерского искусства ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

## Пояснительная записка

Методические указания направлены на оказание методической помощи обучающимся при выполнении внеаудиторных самостоятельных работ.

Выполнение внеаудиторных самостоятельных работ учащихся в процессе изучения курса является важнейшим этапом обучения, который способствует систематизации и закреплению полученных теоретических знаний и практических умений; формированию навыков работы с различными видами информации, развитию познавательных способностей и активности обучающихся, формированию таких качеств личности, как ответственность и организованность, самостоятельность мышления, способность к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации, воспитывать самостоятельность как личностное качество будущего рабочего.

**Цели** выполнения внеаудиторных самостоятельных работ по учебной дисциплине «Сервисная деятельность» формирование навыков:

- отбора и систематизации информации по заданной теме;
- поиска, отбора, систематизации и обобщения информации в Интернете по заданной теме;
- использования теоретических знаний при выполнении практических задач (заданий, работ);
- закрепления, углубления, расширения и систематизации знаний, полученных во время аудиторных занятий.

## **Общие рекомендации обучающемуся по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ**

1. Внимательно выслушайте или прочитайте тему, цели и задачи самостоятельной работы.
2. Обсудите текст задания с преподавателем и группой, задавайте вопросы – нельзя оставлять невыясненными или непонятыми ни одного слова или вопроса.
3. Внимательно прослушайте рекомендации преподавателя по выполнению самостоятельной работы.
4. Ознакомьтесь с графиком самостоятельных работ обучающихся по предмету, если требуется, уточните время, отводимое на выполнение задания, сроки сдачи и форму отчета у преподавателя.
5. Внимательно изучите письменные методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы .
6. Ознакомьтесь со списком литературы и источников по заданной теме самостоятельной работы.
7. Повторите весь теоретический материал по конспектам и другим источникам, предшествовавший самостоятельной работе, ответьте на вопросы самоконтроля по изученному материалу.
8. Подготовьте все необходимое для выполнения задания, рационально (удобно и правильно) расположите на рабочем месте. Не следует браться за работу, пока не подготовлено рабочее место.
9. Продумайте ход выполнения работы, составьте план, если это необходимо.
10. Если вы делаете сообщение или доклад, то обязательно прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
11. Если ваша работа связана с использованием ИКТ, проверьте наличие и работоспособность программного обеспечения, необходимого для выполнения задания.
12. Если при выполнении самостоятельной работы применяется групповое или коллективное выполнение задания, старайтесь поддерживать в коллективе нормальный психологический климат, грамотно распределить роли и обязанности. Вместе проводите анализ и самоконтроль организации самостоятельной работы микрогруппы.
13. Не отвлекайтесь во время выполнения задания на посторонние, не относящиеся к работе, дела.
14. В процессе выполнения самостоятельной работы обращайтесь за консультациями к преподавателю, чтобы вовремя скорректировать свою деятельность, проверить правильность выполнения задания.
15. По окончании выполнения самостоятельной работы составьте письменный или устный отчет в соответствии с теми методическими указаниями по оформлению отчета, которые вы получили от преподавателя или в методических указаниях.
16. Сдайте готовую работу преподавателю для проверки точно в срок.
17. Участвуйте в обсуждении и оценке полученных результатов самостоятельной работы (общегрупповом или в микрогруппах).
18. Участвуйте в обсуждении полученных результатов работы.

## Содержание дисциплины

Наименование внеаудиторных самостоятельных работ	Кол-во часов
Характеристика зоны ресепшн	3
Составить фото-коллаж салонов и парикмахерских	3/3
Описание этикета зарубежных стран	3
Описание видов конфликтов и способы их разрешения	3
Характеристика стилей руководителей	3
Правила бытового обслуживания населения	3/3
Показатели качества услуг	3
Характеристика производственных видов услуг	3
Характеристика непроизводственных видов услуг	3
Характеристика рынка услуг	3
Характеристика форм и способов обслуживания населения	3
Виды этикета	3
Профессиональное поведение	3
Требования к работнику сервисной деятельности	3
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	3

Тема	Вид ВСП	Содержание задания
Тема 1.1. Организация сервисной деятельности		
Характеристика зоны ресепшн	реферат	Написать реферат
Составить фото-коллаж салонов и парикмахерских	Фото-коллаж	Составить фото-коллаж
Характеристика стилей руководителей	реферат	Написать реферат

Правила бытового обслуживания населения	реферат	Написать реферат
Показатели качества услуг.	реферат	Написать реферат
Характеристика производственных видов услуг	реферат	Написать реферат
Характеристика непроизводственных видов услуг	реферат	Написать реферат
Характеристика рынка услуг.	реферат	Написать реферат
Характеристика форм и способов обслуживания населения	реферат	Написать реферат
Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	реферат	Написать реферат
Тема 2.1. Профессиональный этикет		
Описание этикета зарубежных стран.	реферат	Написать реферат
Описание видов конфликтов и способы их разрешения	реферат	Написать реферат
Виды этикета.	реферат	Написать реферат
Профессиональное поведение.	реферат	Написать реферат
Требования к работнику сервисной деятельности.	реферат	Написать реферат

**Критерии оценки выполнения внеаудиторных самостоятельных работ:**

*Критерии оценки*

№ п/п	Критерии оценки	Метод оценки	Работа выполнена	Работа выполнена не полностью	Работа не выполнена
			Высокий уровень 3 балла	Средний уровень 2 балла	Низкий уровень 1 балл
	Соответствие представленной информации заданной теме	Наблюдение Преподавателя	Содержание сообщения полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью	- Содержание сообщения соответствует заданной теме, но в тексте есть отклонения от темы или тема раскрыта неполностью. - Слишком краткий либо слишком пространственный текст сообщения.	1. Обучающийся работу не выполнил вовсе. 2. Содержание сообщения не соответствует заданной теме, тема не раскрыта. 3. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований. 4. Объем текста сообщения значительно превышает регламент.
	Характер и стиль изложения материала сообщения	Наблюдение преподавателя	- Материал в сообщении излагается логично, по плану; - В содержании используются термины по изучаемой теме; - Произношение и объяснение терминов сообщения не вызывает у обучающегося затруднений	- Материал в сообщении не имеет четкой логики изложения (не по плану). - В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы. - Произношение и объяснение терминов вызывает у обучающегося затруднения.	

	Правильность оформления	Проверка работы	- Текст сообщения оформлен аккуратно и точно в соответствии с правилами оформления. - Объем текста сообщения соответствует регламенту.	- Текст сообщения оформлен недостаточно аккуратно. - Присутствуют неточности в оформлении. - Объем текста сообщения не соответствует регламенту.	
--	-------------------------	-----------------	---	--	--

Оценка 4-5 баллов «удовлетворительно» 6-7 баллов «хорошо» 8-9 баллов «отлично»



### **Внеаудиторная самостоятельная работа №1**

**Задание:** написать реферат на тему: «Характеристика зоны ресепшн»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

1. Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал не имеет четкой логики изложения.
3. Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
4. В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №2**

**Задание:** Составить фото-коллаж салонов и парикмахерских

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

- составить фото-коллаж салонов и парикмахерских

**Отчет:** оформить фото – коллаж в распечатанном виде.

**Форма отчета:** фото – коллаж оформляется и распечатывается на листах формата А4. Объем – не более пяти страниц. Размер шрифта 14.

**Возможные типичные ошибки:**

1. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №3**

**Задание:** написать реферат на тему: «Описание этикета зарубежных стран»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более пяти страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

1. Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал не имеет четкой логики изложения.

3. Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
4. В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №4**

**Задание:** написать реферат на тему: «Описание видов конфликтов и способы их разрешения.»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более пяти страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

1. Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал не имеет четкой логики изложения.
3. Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
4. В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №5**

**Задание:** написать реферат на тему: «Характеристика стилей руководителей»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

1. Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал не имеет четкой логики изложения.
3. Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
4. В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №6**

**Задание:** написать реферат на тему: «Правила бытового обслуживания населения»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
- 6.Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №7**

**Задание:** написать реферат на тему: «Показатели качества услуг»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
- 6.Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №8**

**Задание:** написать реферат на тему: «Характеристика производственных видов услуг»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не

более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
- 6.Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

**Внеаудиторная самостоятельная работа №9**

**Задание:** написать реферат на тему: «Характеристика непроемчивых видов услуг»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
- 6.Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

**Внеаудиторная самостоятельная работа №10**

**Задание:** написать реферат на тему: «Характеристика рынка услуг»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.

6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №11**

**Задание:** написать реферат на тему: «Характеристика форм и способов обслуживания населения»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

1. Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал не имеет четкой логики изложения.
3. Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
4. В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №12**

**Задание:** написать реферат на тему: «Виды этикета»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

1. Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал не имеет четкой логики изложения.
3. Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
4. В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №13**

**Задание:** написать реферат на тему: «Профессиональное поведение»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
- 6.Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

**Внеаудиторная самостоятельная работа №14**

**Задание:** написать реферат на тему: «Требования к работнику сервисной деятельности»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
- 6.Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

**Внеаудиторная самостоятельная работа № 15**

**Задание:** написать реферат на тему: «Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности»

**Цель:**

- изучить и систематизировать информацию по заданной тематике;

**Отчет:** оформить реферат

**Форма отчета:** реферат оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых процессоров и распечатывается на листах формата А4. Объем реферата – не более трех страниц печатного текста. Размер шрифта 14

**Возможные типичные ошибки:**

- 1.Содержание реферата не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
- 2.Материал не имеет четкой логики изложения.
- 3.Объем текста значительно больше или меньше регламента. .
- 4.В тексте не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
- 5.Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
- 6.Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований

**Список литературы и источников:**

**Основная литература:**

- 1.Сервисная деятельность. Учебное пособие/Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПб ГУАП, 2012.

**Дополнительная литература:**

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент - М.: Аспект Пресс, 2004.
2. Чекшин В.И., Обливина О.В. Организация бытового обслуживания населения в условиях рыночной экономики. – М.: ГАСБУ, 2005.
3. Т.Н. Третьякова «Сервисная деятельность» М.: АКАДЕМИЯ, 2010
4. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. Академии Ю.П. Свириденко: В 4т. М.: «Кандид», 2000
5. Решетникова Е.Г. Сфера услуг: планирование, проблемы, перспектива. Саратов, 1998.-256с.