

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное**  
**учреждение высшего образования "Пермский**  
**государственный национальный исследовательский**  
**университет"**

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**

Рабочая программа дисциплины  
**СЕРВИС В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ**  
Код УМК 101318

Утверждено  
Протокол №9  
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

## **1. Наименование дисциплины**

Сервис в индустрии красоты и здоровья

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.01** Сервис  
направленность Социально-культурный сервис

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Сервис в индустрии красоты и здоровья** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**43.03.01** Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

**ПК.1** Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя

#### **Индикаторы**

**ПК.1.2** Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы

**ПК.1.3** Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	8
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	4
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	144
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	56
<b>Проведение лекционных занятий</b>	28
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	88
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (4)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (8 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Сервис в индустрии красоты и здоровья**

Дается вводная информация о структуре и этапах курса.

### **Структура и современное состояние индустрии красоты и здоровья**

В разделе рассматривается исторический аспект и предпосылки зарождения индустрии красоты и здоровья. Понятие идеал красоты в истории. Отражение исторической эволюции отношения к человеческому телу, красоте и здоровью. Изменения в отношении к телу в культуре индустриального и постиндустриального общества. Косметология. Здоровый образ жизни. Понимание красоты в современном обществе и ее значение в глобальных мировых процессах.

Индустрия красоты в современном обществе потребления. Понятие имиджа в индустрии красоты. Структура индустрии красоты и здоровья. Форматы предприятий индустрии красоты и их особенности.

### **Характеристика индустрии красоты и здоровья в современном обществе**

Детально изучается структура индустрии красоты и здоровья. Форматы предприятий индустрии красоты и их особенности.

### **Организация и планирование сервисной деятельности предприятий индустрии красоты и здоровья**

В разделе приводится классификация предприятий индустрии красоты и предоставляемых ими услуг. Главные составляющие индустрии красоты и здоровья: велнес, фитнес, рациональное питание, спа и эстетическая медицина. Классификация салонных процедур и их специфика. Косметологические услуги (уход за кожей тела и лица, депиляция и т.д.). Банные услуги. Досугово-оздоровительные услуги.

### **Специфика услуг индустрии красоты и здоровья**

Разбирается специфика услуг индустрии красоты и здоровья в разных формах и проявлениях.

### **Взаимодействие с клиентами в индустрии красоты и здоровья**

Потребительское поведение в индустрии красоты и здоровья. Специфика групп потребителей, индустрия красоты и здоровья: ценностные установки и ожидания. Мотивы обращения людей к индустрии красоты: дестигматизация, символизация, гедонистический мотив.

### **Тенденции создания качественного сервиса на объектах индустрии красоты и здоровья**

Рассматривается специфика трудовой деятельности специалистов индустрии и методы контроля их качества услуг. Технологии взаимодействия с клиентами. Технологии продаж и обслуживания в индустрии красоты и здоровья.

### **Инновационно-технологические составляющие продукта в индустрии красоты и здоровья**

Мировые тенденции в индустрии красоты и здоровья. Внедрение новых достижений фундаментальной науки и биомедицинских технологий в индустрии красоты и здоровья. Взаимодействие с научными центрами в России и за рубежом. Использование иных ИТ технологий в организации деятельности предприятий в индустрии красоты и здоровья.

### **Применение и использование новых технологий обслуживания на предприятиях красоты**

Обработка и изучение новых технологий обслуживания на предприятиях красоты и здоровья.

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

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/99368>

### Дополнительная:

1. Методические рекомендации «Фитнес – залог красоты и здоровья» / составители В. В. Арсентьев. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. — 28 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/22960>

2. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-08584-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438208>

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<https://nails-mag.ru/> Журнал

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Сервис в индустрии красоты и здоровья** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем: Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий); доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС) доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Сервис в индустрии красоты и здоровья**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ПК.1**

**Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ПК.1.3</b> Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя</p>	<p>Знает ход и планирование процесса сервиса на предприятии индустрии красоты и здоровья. Способен учитывать при организации сервисной деятельности требования и предпочтения потребителей.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Не знает ход и планирование процесса сервиса на предприятии индустрии красоты и здоровья. Не способен учитывать при организации сервисной деятельности требования и предпочтения потребителей.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Затрудняется продемонстрировать ход и планирование процесса сервиса на предприятии индустрии красоты и здоровья. Сомневается в подходах использования в организации сервисной деятельности требований и предпочтений потребителей.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> В целом понимает ход и планирование процесса сервиса на предприятии индустрии красоты и здоровья. Готов учитывать при организации сервисной деятельности требования и предпочтения потребителей.</p> <p align="center"><b>Отлично</b> Знает ход и планирование процесса сервиса на предприятии индустрии красоты и здоровья. Способен учитывать при организации сервисной деятельности требования и предпочтения потребителей.</p>
<p><b>ПК.1.2</b> Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы</p>	<p>Знает и готов к определению потребностей потребителя. Использует сервисные технологии и методы для учёта и понимания психологических особенностей потребителя.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> Не знает и не готов к определению потребностей потребителя. Не способен использовать сервисные технологии и методы для учёта и понимания психологических особенностей потребителя.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Затрудняется в определении потребностей потребителя. Фрагментарно использует сервисные технологии и методы для учёта и понимания психологических особенностей</p>

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>потребителя.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>В целом знает и готов к определению потребностей потребителя. Испытывает небольшие трудности в использовании сервисных технологий и методов в понимании психологических особенностей потребителя.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает и готов к определению потребностей потребителя. Использует сервисные технологии и методы для учёта и понимания психологических особенностей потребителя.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 49 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 49 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ПК.1.3</b> Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя	Характеристика индустрии красоты и здоровья в современном обществе <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Контролируются знания классификации предприятий индустрии красоты и предоставляемых ими услуг.
<b>ПК.1.2</b> Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы	Взаимодействие с клиентами в индустрии красоты и здоровья <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Контролируются знания основных методов психологии и психодиагностики; структуры и содержания процесса познания личности в общении, механизмов, влияющих на адекватность восприятия человека человеком; видов, сторон и уровней общения, механизмов и структуры невербального общения и поведения потребителя в процессе взаимодействия в индустрии красоты и здоровья
<b>ПК.1.3</b> Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя	Инновационно - технологические составляющие продукта в индустрии красоты и здоровья <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Умение применить инновационно-технологические достижения в обновлении материально-технической базы предприятия в индустрии красоты и здоровья.

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>ПК.1.2</b> Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы	Применение и использование новых технологий обслуживания на предприятиях красоты <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Умение найти и применить новые подходы/формы контакта на предприятиях индустрии красоты и здоровья.

### **Спецификация мероприятий текущего контроля**

#### **Характеристика индустрии красоты и здоровья в современном обществе**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Знает основные критерии классификации предприятий красоты и здоровья, а также осознает специфику услуг на разных предприятиях. Демонстрация знаний происходит в ходе выступления с докладом по тому или иному выбранному виду предприятия красоты и здоровья. Количество баллов за доклад с презентацией от 1 до 20.	20

#### **Взаимодействие с клиентами в индустрии красоты и здоровья**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Умеет определять и давать характеристику методов психодиагностики применяемых в индустрии красоты и здоровья. Оценивается способность студента выделять отличительные составляющие в каждом процессе организации услуги. Результат демонстрирует в презентации, оценивается непосредственно защита (при помощи демонстрации) проделанной работы (эффективность, результативность). Работа и защита оцениваются соответствующим количеством баллов 30 баллов - задание выполнено полностью верно; 29-15 баллов - задание выполнено частично верно (отсутствует пример (видео) и есть погрешности в представлении (защите) презентации); 14-8 баллов - задание в основном верно (существует небрежность в структуре презентации, отсутствует пример (видео) и есть погрешности в представлении (защите) презентации); 8-1 баллов - задание выполнено не верно	30

#### **Инновационно - технологические составляющие продукта в индустрии красоты и здоровья**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Способность найти инновационно-технологические достижения в области красоты и здоровья, и предложить вариант обновления МТБ индустрии красоты и здоровья. Необходимо сделать проект по внедрению ИТ достижений в процесс модернизации материальной составляющей процесса обслуживания на предприятиях красоты и здоровья. Проект защищается на семинарском занятии. Количество баллов от 1 до 25.	25

### **Применение и использование новых технологий обслуживания на предприятиях красоты**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **6 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Способность найти инновационные формы взаимодействия с клиентами на предприятиях красоты и здоровья, и предложить вариант обновления процесса контакта. Необходимо сделать проект по внедрению новых версий взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания на предприятиях красоты и здоровья. Проект защищается на семинарском занятии. Количество баллов от 1 до 25.	25