**ЗАДАНИЯ ПО ОП.01. CЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**на период дистанционного/электронной (форме) обучения с 13.04.2020 г. по 30.04.2020 г.**

Специальность *43.02.13 Технология парикмахерского искусства* курс *1 (первый)* группа: *ТПИ-411*

Фамилия, имя, отчество преподавателя  *Сивухина Ирина Алексеевна*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата занятия** | **Тема занятия** | **Электронные ресурсы** | **Домашнее задание** | **Формы контроля** | **Сроки контроля** |
| 17.04.2020 | 1-1, 1-2 Предмет, цели и задачи дисциплины. Структура дисциплины. Ключевые понятия сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса | 1. <https://helpiks.org/9-21513.html>
2. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
3. <https://studopedia.su/20_2766_znachenie-sferi-servisa-v-sovremennom-obshchestve.html>
4. <https://studopedia.ru/20_55130_sfera-servisa-osnovnie-ponyatiya.html>
5. <http://www.youtube.com/watch?v=twowoyR9Gyg> - видеосюжет
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.4-18
2. Выучить понятия и определения.
 | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ruили на номер в WA +79648260756 | 17.04.2020940 -10101015 -1045 |
| **Раздел 1. Организация сервисной деятельности** |
| *Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека* |  | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ruили на номер в WA +79648260756 |  |
| 17.04.2020 | 1-3 Зарождение и развитие услуг. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. https://studopedia.ru/20\_55130\_sfera-servisa-osnovnie-ponyatiya.html

<https://gendocs.ru/v20734>1. <http://www.youtube.com/watch?v=6NxVEgpzJFs> - видеосюжет
 | 1. Написать социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
 | 17.04.20201050 -1120 |
| 17.04.2020 | 1-4 Развитие услуг и сферы сервиса в российском обществе. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/20_55130_sfera-servisa-osnovnie-ponyatiya.html>
3. <https://www.freepapers.ru/8/razvitie-uslug-i-servisnoj-deyatelnosti/99184.644890.list1.html>
4. <https://bstudy.net/676136/turizm/servisnaya_deyatelnost_sostavnaya_chast_ekonomi>
5. <http://www.youtube.com/watch?v=Fy0v5o2n7Gg> – видиосюжет
6. <http://www.youtube.com/watch?v=sL4799u_beY> – видеосюжет
7. <http://www.youtube.com/watch?v=iPEyAIx655A> - видеосюжет
 | 1. Написать об особенностях развития сферы сервиса в России
 | 17.04.20201125 -1155 |
| *Тема 1.2. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса* |  |  |
| 20.04.2020 | 1-5 Сервисная деятельность как составная часть экономики. Факторы, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования сферы сервиса | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/20_55130_sfera-servisa-osnovnie-ponyatiya.html>
3. Сервисная деятельность как составная часть экономики
4. <https://studopedia.ru/9_7799_pokazateli-effektivnosti-servisnoy-deyatelnosti-organizatsii.html>
 | 1. Составить схему «Факторы, влияющие на финансовое развитие предприятия сферы услуг»
2. Выучить понятия и определения.
 | 20.04.2020830 -900 |
| 20.04.2020 | 1-6 Социальная эффективность сферы сервиса. Социально-экономическое влияние развития сферы услуг на различные потребительские уровни | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/20_55130_sfera-servisa-osnovnie-ponyatiya.html>
3. <https://megalektsii.ru/s16954t1.html>
4. <https://vuzlit.ru/1173135/vliyanie_sfery_uslug_ekonomiku>
 | 1.Составить схему «Влияние сферы услуг на развитие региона» | 20.04.2020905 -935 |
| *Тема 1.3. Нормативные документы по обслуживанию населения* |  |  |
| 20.04.2020 | 1-7 Основные законодательные и нормативные акты в области регулирования отношений между исполнителями и потребителями. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителей | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://www.audit-it.ru/articles/account/otrasl/a85/79699.html>
3. [https://studfile.net/preview/3015213/page:5/](https://studfile.net/preview/3015213/page%3A5/)
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.64-70. Ответить на контрольные вопросы стр. 70
2. Выучить понятия и определения.
 | 20.04.2020940 -1010 |
| 20.04.2020 | 1-8 Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения. Основные подходы к осуществлению сервиса | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <http://www.youtube.com/watch?v=K1F8YMuaXg4> – видеосюжет
3. <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15570/208af8b2349bc4626f229585e1be242c8c260396/>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=0cVtFGO7pmo> – видеосюжет
5. <https://studopedia.ru/3_58128_osnovnie-podhodi-k-osushchestvleniyu-servisa.html>
6. <https://www.youtube.com/watch?v=YJ7pcTosoRw-> видеосюжет
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.64-70. Ответить на контрольные вопросы стр. 70
2. Выполнить электронную презентацию по теме «Правила бытового обслуживания населения»
3. Выучить понятия и определения.
 | 20.04.20201015 -1045 |
| 20.04.2020 | 1-9 Принципы сервиса. Отраслевая структура сервисной деятельности. Специфические особенности индустрии красоты | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.su/18_175200_printsipi-i-zadachi-sovremennogo-servisa.html>
3. <https://vuzlit.ru/234038/vidy_servisnoy_deyatelnosti>
4. <https://infourok.ru/proekt-uroka-vidi-servisnoy-deyatelnosti-3268351.html>
5. <https://studbooks.net/895582/marketing/teoreticheskie_aspekty_klientoorientirovannogo_povedeniya_personala>
6. <http://www.youtube.com/watch?v=RoTebgzOncA> - видеосюжет
 | 1. Составить схему «Отраслевая структура сервисной деятельности»
2. Выучить понятия и определения.
 | 20.04.20201050 -1120 |
| *Тема 1.4.Организация обслуживания потребителей услуг* |  | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ruили на номер в WA +79648260756 |  |
| 20.04.2020 | 1-10 Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса | 1.<https://studopedia.ru/20_55130_sfera-servisa-osnovnie-ponyatiya.html>1. <https://lektsii.org/7-42264.html>
2. <http://www.youtube.com/watch?v=XmedfggEl0g> – видеосюжет
3. <https://lektsii.org/7-42267.html>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=oHO22trEnWM> - видеосюжет
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр. 43-52
2. Выучить понятия и определения.
 | 20.04.20201125 -1155 |
| 21.04.2020 | 1-11 Структура предприятий индустрии красоты (ПИК), направления ее совершенствования. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса | 1. <https://studbooks.net/795051/marketing/klassifikatsiya_predpriyatiy_industrii_krasoty>
2. <https://lektsii.org/7-42275.html>
3. <https://studbooks.net/941038/marketing/vvedenie>
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.18-28
2. Выучить понятия и определения.
 | 21.04.2020830 -900 |
| *Тема 1.5.«Контактная зона» сервисных предприятий* |  |  |
| 21.04.2020 | 1-12 Понятие о «контактной зоне». «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности. Разновидности контактной зоны. Пространство контакта. Содержание контакта | 1. <https://studopedia.su/20_19372_ponyatie-kontaktnaya-zona-v-servisnoy-deyatelnosti.html>
2. <https://studizba.com/lectures/69-turizm/1017-servisnaya-deyatelnost/18793-ponyatie-kontaktnoy-zony-kak-sfery-realizacii-servisnoy-deyatelnosti.html>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=ucAZwZd2t_I> – видеосюжет
4. https://helpiks.org/6-21511.html
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.71-86
2. Выучить понятия и определения.
 | 21.04.2020905 -935 |
| 21.04.2020 | 1-13 Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-252586.html>
2. <https://studwood.ru/1213749/menedzhment/materialno_tehnicheskaya_obespechennost>
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.71-86
2. Выучить понятия и определения.
3. Зарисовать и описать оснащение рабочих мест работников салона красоты
 | 21.04.2020940 -1010 |
| 21.04.2020 | 1-14 Особенности личностных характеристик работников контактной зоны | 1. <https://studwood.ru/1044815/menedzhment/rabotnik_kontaktnoy_zony>
2. <https://studbooks.net/1300649/menedzhment/psihologicheskaya_kultura_servisa>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=ZFnuGMmm7tE-> видеосюжет
4. <http://www.youtube.com/watch?v=tI02raIV-xs> - видеосюжет
 | 1. 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.71-86
2. 2. Выучить понятия и определения.
3. 3.Составить описание личностных характеристик работников салона красоты
 | 21.04.20201015 -1045 |
| *Тема 1.6.Эффективные коммуникации в сервисе* |  |  |
| 21.04.2020 | 1-15 Культура сервиса и ее составляющие. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>

<https://studopedia.ru/20_55130_sfera-servisa-osnovnie-ponyatiya.html>1. <https://lektsii.org/5-72212.html>
2. <http://www.youtube.com/watch?v=LgPrrO6_K9A-> видеосюжет
3. <https://infopedia.su/8xd822.html>
4. <https://lektsii.net/2-36517.html>
5. https://studopedia.ru/11\_203116\_shlyapu-s-vechernim-platem-ne-nadevayut.html
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.86-110
2. Выучить понятия и определения.
 | 21.04.20201050 -1120 |
| 21.04.2020-22.04.2020 | 1-16, 1-17 Конфликтология. Позитивная сторона конфликта. Типология конфликтов | 1. <https://4brain.ru/conflictology/>
2. <http://www.youtube.com/watch?v=g7OSjNCUx40-> видеосюжет
3. <https://psyera.ru/pozitivnye-storony-konflikta_8132.htm>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=LHeKchOydBw> - видеосюжет
5. <http://www.youtube.com/watch?v=JStnCzhyeJo> – видеосюжет
6. <https://studopedia.ru/5_35515_klassifikatsiya-i-tipologiya-konfliktov.html>
7. <http://www.youtube.com/watch?v=BhfXmIfjXI8> - видеосюжет
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.86-110
2. Выучить понятия и определения.
3. Составить таблицу «Типология конфликтов»
 | 21.04.2020-22.04.20201125 -1155830 -900 |
| 22.04.2020 | 1-18 Конфликт в сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование | 1. <https://yandex.ru/video/preview?filmId=10097889810847257491> - видеосюжет
2. <https://studopedia.net/1_17266_tema--konflikti-v-sfere-servisa-i-ih-razreshenie.html>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=-OqTHVCQ3iI> – видеосюжет
4. <http://www.youtube.com/watch?v=3RQFke4gPbY> – видеосюжет
5. <https://studopedia.ru/2_102951_zhalobi-i-konflikti-pri-obsluzhivanii-klientov.html>
6. <https://www.1nep.ru/articles/207896/>
7. <http://www.youtube.com/watch?v=FRD26krJbfA> - видеосюжет
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.86-110
2. Выучить понятия и определения.
3. Записать примеры конфликтных ситуаций в салоне красоты и способы их решения
 | 22.04.2020905 -935 |
| 22.04.2020 | **1-19 Контрольная работа по теме «Организация сервисной деятельности»** |  | 22.04.2020940 -1010 |
| **Раздел 2. Услуга как специфический продукт** |
| *Тема 2.1.Сфера услуг в современном обществе* |  | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ruили на номер в WA +79648260756 |  |
| 22.04.2020 | 1-20 Понимание клиентов и их потребностей. Сущность услуг и их особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Отличительные характеристики и признаки услуг | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/3_97243_ponimanie-klientov-i-ih-potrebnostey.html>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=GMRVdHCQzpM> – видеосюжет
4. <https://studopedia.ru/1_87720_sushchnost-uslug-i-ih-osobennosti.html>
5. ttps://infopedia.su/13xaaf3.html
6. https://studopedia.ru/15\_106967\_ponyatie-i-osnovnie-harakteristiki-uslugi.html
 | 1.Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.28-442. Выучить понятия и определения.3. Составить таблицу «Типология клиентов» | 22.04.20201015 -1045 |
| 22.04.2020 | 1-21 Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. Процесс оказания услуги. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/9_7796_klassifikatsiya-i-harakteristika-potrebnostey-v-uslugah-i-servisnom-obsluzhivanii.html>
3. <https://megaobuchalka.ru/3/1774.html>
4. <https://studref.com/494727/menedzhment/struktura_protsessa_okazaniya_uslugi>
5. <https://zdamsam.ru/a5945.html>
6. https://demo.rosdiplom.ru/readyi2a1a2new.asp?id=435838
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.28-44, 53-64
2. Выучить понятия и определения.
3. Составить схему «Процесс оказания услуги»
4. <https://studopedia.su/20_26661_uchebno-metodicheskoe-obespechenie-distsiplini.html> - выполнить самостоятельную работу
 | 22.04.20201050 -1120 |
| *Тема 2.2.Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации* |  | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ruили на номер в WA +79648260756 |  |
| 22.04.2020 | 1-22 Рынок услуг. Виды рынков услуг. Определение маркетинга услуг. Основные компоненты маркетинга. Маркетинговая среда предприятия сервиса | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/10_230229_tema--rinok-uslug.html>
3. <https://studopedia.ru/4_2999_osobennosti-marketinga-uslug.html>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=cjsIMGz9r5A> – видеосюжет
5. <https://fb.ru/article/399675/osnovnyie-elementyi-marketinga-ponyatie-harakteristiki-i-uslugi>
6. https://infopedia.su/8x44f.html
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.109-133
2. Тенденции развития и состояния рынка услуг парикмахерских
 | 22.04.20201125 -1155 |
| 23.04.2020 | 1-23 Внутренний маркетинг предприятия. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации  | 1. Внутренний маркетинг предприятия
2. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
3. https://vuzlit.ru/216248/kompleks\_marketinga\_sfere\_servisa\_osobennosti\_realizatsii
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.109-133
2. Показатели конкурентоспособности ПИК
 | 23.04.2020830 -900 |
| 23.04.2020 | 1-24 Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>2. <https://studopedia.ru/9_7779_strategiya-i-taktika-marketinga-servisnogo-predpriyatiya.html> | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.109-133
 | 23.04.2020905 -935 |
| 23.04.2020 | 1-25 Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Формирование цены на услугу. Конкуренция на рынке услуг парикмахерских, ее роль | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://www.bestreferat.ru/referat-216203.html>
3. <https://studbooks.net/873158/marketing/formirovanie_tseny_uslugu>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=SqGCPxqpKrw-> видеосюжет
5. <http://www.youtube.com/watch?v=PYIklvEEVr0> – видеосюжет
6. <https://bzbook.ru/Osnovy-upravleniya-malym-biznesom-v-sfere-parikmakherskikh-uslug.52.html>
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.109-133
2. Сделать расчет цены на основные виды парикмахерских услуг
 | 23.04.2020940 -1010 |
| *Тема 2.3.Основы маркетинга индустрии красоты* |  |  |
| 23.04.2020 | 1-26 Источники рыночной информации. Принципы работы с клиентом | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/11_37255_tema--vidi-i-istochniki-marketingovoy-informatsii.html>
3. <http://tv-bis.ru/praktika-investirovaniya/396-kak-rabotat-s-ryinochnoy-informatsiey.html>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=mxI_wPwrIlQ> – видеосюжет
5. <https://class365.ru/crm/printsipy-raboty-s-klientom>
6. <http://bishelp.ru/business/clients/klienty-osobennosti-raboty-s-klientom-hitrosti-i-priemy>
7. <http://www.youtube.com/watch?v=_VI-3QhWW4A> - видеосюжет
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.109-133
2. Сформулировать основные правила работы с клиентами в салоне красоты
 | 23.04.20201015 -1045 |
| 23.04.2020 | 1-27 Критерии выбора сегмента парикмахерских услуг. Принципы сегментирования рынка услуг парикмахерских | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <http://www.hairroom.ru/hairservice/250102.htm#.Xo1HWnIVWUk>
3. <https://educontest.net/ru/3364554/>
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.109-133
2. Составить схему «Сегменты рынка парикмахерских услуг»
 | 23.04.20201050 -1120 |
| 23.04.2020 | **1-28 Контрольная работа «Услуга как специфический продукт»** |  | 23.04.20201125 -1155 |
| **Раздел 3. Качество услуг** |
| *Тема 3.1.Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения* |  | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ruили на номер в WA +79648260756 |  |
| 24.04.2020 | 1-29 Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://studopedia.ru/2_102954_kachestvo-uslugi-v-servisnoy-deyatelnosti.html>
3. <https://studwood.ru/502863/turizm/kachestvo_obsluzhivaniya_ponyatie_sostavlyayuschie_kachestva_uslugi_osobennosti_kachestvennogo_obsluzhivaniya>
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.134-156
2. Написать принципы Модели Всеобщего Управления Качеством TQM
 | 24.04.2020830 -900 |
| 24.04.2020 | 1-30 Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания | 1. https://habr.com/ru/company/prolan/blog/203874/
2. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
3. <https://vuzlit.ru/234044/pokazateli_kachestva_uslug_urovnya_obsluzhivaniya_naseleniya>
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.134-156
2. Написать показатели качества услуг для основных видов парикмахерских работ
 | 24.04.2020905 -935 |
| 24.04.2020 | 1-31 Типы потребителей услуг и взаимодействие с ними. Сущность поведения потребителей | 1. <https://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>
2. <https://revolution.allbest.ru/management/00300295_0.html>
3. <https://portal.tpu.ru/SHARED/a/ARTUHOVA/Teaching_materials/Tab1/Lekcii_chast2.pdf>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=7jyBB-MBIz4> - видеосюжет
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.134-156
2. Составить таблицу «Типы потребителей услуг и взаимодействие с ними»
 | 24.04.2020940 -1010 |
| *Тема 3.2.Этическая культура сервиса* |  |  |
| 24.04.2020 | 1-32 Этика как наука. Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Общечеловеческие этические нормы в практической деятельности специалиста сферы сервиса | 1. <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0>
2. <https://mirznanii.com/a/268553/etika-kak-nauka/>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=gz36KDWrlP4> – видеосюжет
4. <https://studopedia.ru/8_71114_predmet-i-zadachi-etiki.html>
5. <https://lektsii.com/1-102015.html>
6. https://studopedia.net/1\_14229\_professionalnaya-etika-rabotnikov-obsluzhivaniya.html
 | 1. Выучить понятия и определения.
 | 24.04.20201015 -1045 |
| 24.04.2020 | 1-33 Понятие, структура, основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики | 1. <https://mylektsii.ru/1-89757.html>
2. <https://studopedia.ru/10_179468_osobennosti-regressii-prohodyashchey-cherez-nachalo-koordinat.html>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=C16RvH8Qbac> видеосюжет
4. https://infopedia.su/2x7d89.html
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Составить Кодекс профессиональной этики работника предприятий индустрии красоты
 | 24.04.20201050 -1120 |
| 24.04.2020-27.04.2020 | 1-34, 1-35 Специфика делового общения. Виды, формы и стили делового общения | 1. <https://studopedia.ru/19_265118_osobennosti-delovogo-obshcheniya.html>
2. <https://zinref.ru/000_uchebniki/02800_logika/011_lekcii_raznie_48/1038.htm>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=vSjMots5QE4> – видеосюжет
4. <https://zaochnik.com/spravochnik/psihologija/psihologija-obschenija/vidy-formy-i-stili-delovogo-obschenija/>
5. <https://studopedia.ru/3_11867_vidi-i-stili-delovogo-obshcheniya.html>
6. <http://frefilms.net/smotret-onlain/1675324_456239039/> видеосюжет
 | 1. Выучить понятия и определения.
 | 24.04.20201125 -115527.04.2020830 -900 |
| 27.04.2020 | 1-36 Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Явление самоподачи. Техника самопрезентации в деловом общении | 1. <https://studopedia.ru/20_18906_mehanizmi-i-effekti-mezhlichnostnogo-vospriyatiya.html>
2. <http://aehei5.doolo.sman1yogya.sch.id/oolf1-struktura-d-lovogo-sp-lkuvannya-prezentac-ya-nvv> - видеосюжет
3. <https://studme.org/49669/psihologiya/samoprezentatsiya_osnovnye_strategii_samoprezentatsii>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=1n0F75JWEPI> - видеосюжет
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Составить самопрезентацию (электронная презентация)
 | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ruили на номер в WA +79648260756 | 27.04.2020905 -935 |
| 27.04.2020 | 1-37 Особенности коммуникативной стороны общения | 1. <https://studwood.ru/1971291/pedagogika/osobennosti_kommunikativnoy_storony_obscheniya>
2. <http://www.fa.ru/org/dpo/vsgu/Documents/uslugi/4.18.6_%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%B0%203.pdf>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=4FRl3wS4Ed0> - видеолекция
 | 1. Выучить понятия и определения.
 | 27.04.2020940 -1010 |
| 27.04.2020 | 1-38 Этика сервисной деятельности | 1. <https://mirznanii.com/a/268565/etika-servisnoy-deyatelnosti/>
2. <https://studopedia.ru/2_102039_lektsiya--etika-i-psihologiya-servisnoy-deyatelnosti.html>
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Написать правила этики в салоне красоты
 | 27.04.20201015 -1045 |
| 27.04.2020 | 1-39 Профессиональное поведение работника «контактной зоны» | 1.https://vuzlit.ru/416062/professionalnoe\_povedenie\_rabotnika\_kontaktnoy\_zony2. <https://mylektsii.ru/13-34874.html>3 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Написать требования к профессиональному поведению работника «контактной зоны»
 | 27.04.20201050 -1120 |
| 27.04.2020 | 1-40 Этика деловых отношений | 1. <https://kpfu.ru/docs/F2143877256/shig_lkurs_3.pdf>
2. <https://kpfu.ru/docs/F2143877256/shig_lkurs_3.pdf>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=iKnmfYTyMOo> - видеолекция
 | 1. Выучить понятия и определения.
 | 27.04.20201125 -1155 |
| *Тема 3.3.Эстетика сервиса* |  |  |
| 28.04.2020 | 1-41 Понятие технической эстетики и дизайна. Объекты дизайна на предприятиях сервиса | 1. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
2. <https://studwood.ru/1929928/marketing/ponyatie_esteticheskoy_kultury>
3. <http://www.youtube.com/watch?v=vF6gjli0FWw> – док.фильм
4. <https://studwood.ru/830599/marketing/osobennosti_vnutrennego_oformleniya_predpriyatiy_servisnoy_deyatelnosti_znachenie_interera_sfere_obsluzhivaniya>
5. https://infopedia.su/14x8e4.html
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Электронная презентация по теме «Объекты дизайна в салоне красоты»
 | 28.04.2020830 -900 |
| 28.04.2020 | 1-42 Эстетические свойства услуг. Эстетические показатели услуг | 1. <https://studopedia.ru/2_7859_esteticheskaya-kultura-servisa.html>
2. <https://cyberpedia.su/8x36f9.html>
3. <https://studopedia.ru/3_46629_otsenka-pokazateley-kachestva-okazivaemih-uslug-predpriyatiyami-sks-i-t.html>
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Написать эстетические показатели для услуг в салоне красоты
 | 28.04.2020905 -935 |
| 28.04.2020 | 1-43 Эстетика рекламы. Задачи рекламы предприятий сервиса | 1. <https://studbooks.net/61134/etika_i_estetika/estetika_reklamy>
2. <https://studopedia.su/2_44507_estetika-reklami.html>
3. [http://wwv.libedu.ru/l\_r/pdf=19937](http://wwv.libedu.ru/l_r/pdf%3D19937)
4. <https://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-88492>
 | 1.Выучить понятия и определения.2. Создать рекламу салона красоты | 28.04.2020940 -1010 |
| 28.04.2020 | 1-44 Эстетические особенности интерьера «контактной зоны» предприятий сервиса. Средства эстетического оформления фасада здания | 1. [https://studfile.net/preview/3542342/page:55/](https://studfile.net/preview/3542342/page%3A55/)
2. <https://studopedia.ru/2_7859_esteticheskaya-kultura-servisa.html>
3. <https://studopedia.net/3_36776_estetika-vneshnego-oformleniya-zdaniy-predpriyatiya-servisa.html>
4. https://lektsii.com/1-65240.html
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Нарисовать дизайн интерьера и фасада здания салона красоты
 | 28.04.20201015 -1045 |
| 28.04.2020 | 1-45 Эстетика внешнего вида работника «контактной зоны» | 1. <https://studopedia.net/3_36776_estetika-vneshnego-oformleniya-zdaniy-predpriyatiya-servisa.html>
2. <https://helpiks.org/2-55752.html>
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Электронная презентация «Эстетика внешнего вида работника салона красоты»
 | 28.04.20201050 -1120 |
| *Тема 3.4.Пути повышения качества услуг и обслуживания населения* |  |  |
| 28.04.2020 | 1-46 Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Стандарты парикмахерских услуг как форма контроля в салонах-парикмахерских | 1. <https://studref.com/494739/menedzhment/organizatsiya_kontrolya_kachestva_uslug_produktsii>
2. <https://studbooks.net/687984/turizm/kontrol_otsenka_kachestva_uslugi>
3. <http://docs.cntd.ru/document/1200000142>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=m4mieoOEpqU> – видеосюжет
5. http://15.rospotrebnadzor.ru/rss\_all/-/asset\_publisher/Kq6J/content/id/255538
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. ГОСТ Р 51142-98 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия (с Изменением N 1)
 | 28.04.20201125 -1155 |
| 29.04.2020 | 1-47 Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций. Контроль удовлетворенности потребителей услуг | 1. <https://revolution.allbest.ru/management/00798932_0.html>
2. <https://hr-portal.ru/blog/metody-i-instrumenty-ocenki-motivacii-v-organizaciyah>
3. <https://searchinform.ru/kontrol-sotrudnikov/motivatsiya-personala/metody-motivatsii-personala/>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=wz1AAC11YOU> – видеосюжет
5. <http://www.youtube.com/watch?v=rXT5EThA4Js> – видеосюжет
6. <https://lektsia.com/8x4c37.html>
7. <http://www.youtube.com/watch?v=L0JUyw_HrXU> - видеосюжет
 | 1. Выучить понятия и определения.
2. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории
3. Составить анкету для оценки качества услуг салона красоты
 | 29.04.2020830 -900 |
| **Раздел 4. Понятие сервисных технологий** |
| *Тема 4.1.Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения* |  | Отправить ответы личным сообщением на e-mail: 79648260756@yandex.ru |  |
| 29.04.2020 | 1-48 Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг | 1. <https://studopedia.ru/9_12877_ponyatie-i-soderzhanie-servisnih-tehnologiy-novie-vidi-uslug-v-turizme-innovatsionnie-podhodi-k-proektirovaniyu-tehnologiy-servisa.html>
2. <https://naitilshanon.diary.ru/p144395993.htm?oam>
3. https://studopedia.ru/10\_252117\_vidi-prodvizheniya.html
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.155-186
2. Выучить понятия и определения.
3. Составление опросника - оценочного листа услуг ПИК
 | 29.04.2020905 -935 |
| 29.04.2020 | * 1. Прогрессивные формы в индустрии красоты
 | 1. https://infopedia.su/15x6cbe.html
2. <https://naitilshanon.diary.ru/p144395993.htm?oam>
3. https://vuzlit.ru/234046/novye\_vidy\_uslug\_progressivnye\_formy\_obsluzhivaniya\_naseleniya
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.155-186

2.Выучить понятия и определения. | 29.04.2020940 -1010 |
| 29.04.2020 | 1-50 Разработка и продвижение на рынок новых услуг и форм обслуживания, влияние на себестоимость, цену, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания | 1. <https://infopedia.su/7x8638.html>
2. <https://www.bestreferat.ru/referat-308819.html>
3. <https://zen.yandex.ru/media/actualmarketing/effektivnye-metody-prodvijeniia-uslug-5a3937d53dceb7dcc196efd8>
 | 1. Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.155-186
 | 29.04.20201015 -1045 |
| 29.04.2020 | 1-51 Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания | 1. <https://studbooks.net/653835/turizm/vnedrenie_novyh_vidov_uslug_form_obsluzhivaniya_predpriyatiyah_gostinichnogo_servisa_turizma>
2. <https://vuzlit.ru/234046/novye_vidy_uslug_progressivnye_formy_obsluzhivaniya_naseleniya>
 | 1.Учебник Н.В. Рубцова Сервисная деятельность стр.155-186 | 29.04.20201050 -1120 |