

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство в части освоения социально-гуманитарных и общепрофессиональных дисциплин.

Освоение содержания дисциплины позволяет обучающимся повысить уровень в части сформированности следующих общих компетенций:

- ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их выполнение и качество
- 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
- ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа подготовки и овладению профессиональными компетенциями:

- ПК 1.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
- ПК 1.4 Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика
- ПК 2.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
- ПК 2.6 Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика
- ПК 3.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
- ПК 3.4 Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика
- ПК 4.1 Организовывать подготовительные работы по обслуживанию заказчика
- ПК 4.5 Организовывать заключительные работы по обслуживанию заказчика

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания;
- правила обслуживания населения;

- понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- 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;
- культуру обслуживания потребителей;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

1.3. Количество часов на освоение дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 34 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

Промежуточная аттестация по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность проводится в форме зачета.