

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 31.05.2022 11:36:24

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Академии ИМСИТ,

профессор Агабекян Р. Л.

28 марта 2022г.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ПОО.01 Сервисная деятельность

**Специальность** 54.02.08 Техника и искусство фотографии

**Нормативный срок освоения ОПОП ППССЗ** 2г. 10 мес.

**Уровень подготовки** базовый

**Наименования квалификации** Фототехник

#### Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной 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 позиции участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять
- этапы решения задачи;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;
- основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. 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.

**Программой учебной дисциплины предусмотрены следующие виды учебной работы:**

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов всего</b>
<b>Объем общеобразовательной программы</b>	<b>208</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>135</b>
<b>Консультации</b>	
<b>В том числе:</b>	
лекции	<b>57</b>
практические занятия лабораторные работы	<b>78</b>
Курсовая работа (если предусмотрена)	
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>73</b>
В том числе: самостоятельная работа над курсовой работой (если предусмотренная)	
Промежуточная аттестация	
Вид промежуточной аттестации – дифф.зачет	<b>2 семестр</b>