

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

учреждение высшего образования

Должность: ректор

«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»

Дата подписания: 31.05.2022 12:25:25

(г. Краснодар)

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Академии ИМСИТ,

профессор Агабекян Р. Л.

28 марта 2022г.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.01 Сервисная деятельность

**Специальность** 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

**Нормативный срок освоения ОПОП ППССЗ** 3г. 10 мес.

**Уровень подготовки** базовый

**Наименования квалификации** парикмахер-модельер

#### 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;

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.

#### Перечень формируемых компетенций:

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.4 Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.

ПК 3.4 Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.

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

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов всего</b>
<b>Объем общеобразовательной программы</b>	58
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	54
<b>Консультации</b>	
<b>В том числе:</b>	
лекции	54
практические занятия лабораторные работы	
Курсовая работа (если предусмотрена)	
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	4
В том числе: самостоятельная работа над курсовой работой (если предусмотренная)	
Промежуточная аттестация	
Вид промежуточной аттестации – дифф.зачет	4 семестр