

**АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 Сервисная деятельность**

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена образовательного учреждения в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа (углубленная подготовка).

2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла.

3. 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.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

5. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<i>11</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
<i>в том числе:</i>	
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
<i>в том числе:</i>	
подготовка рефератов, сообщений, презентаций	7
домашняя работа	7
индивидуальное задание	2
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

Содержание дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека;

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

Тема 3. Услуга как специфический продукт;

Тема 4. Организация сервисной деятельности;

Тема 5. Качество обслуживания;

Тема 6. Новые технологии в сфере услуг.

В рабочей программе представлены:

- результаты освоения учебной дисциплины;
- структура и содержание учебной дисциплины;
- условия реализации учебной дисциплины;
- контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Содержание рабочей программы учебной дисциплины полностью соответствует содержанию ФГОС СПО по специальности 43.02.03 Стилистика и искусство визажа (углубленная подготовка) и обеспечивает практическую реализацию ФГОС СПО в рамках образовательного процесса.