

**Аннотация**  
**к рабочей программе учебной дисциплины**  
**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Цели и задачи учебной дисциплины – 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 позиций участвующих в них

индивидов;

- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности

организаций сервиса;

- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- 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;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере

обслуживания.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

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 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Анализировать состояние кожи головы и волос потребителя, определять способы и средства выполнения парикмахерских услуг.

ПК 1.3. Определять и согласовывать выбор парикмахерских услуг.

ПК 1.4. Выполнять и контролировать все этапы технологических процессов парикмахерских услуг.

ПК 1.5. Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу.

ПК 2.1. Анализировать индивидуальные пластические особенности потребителя.

Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 76 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 51 часов;
- внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося – 25 часов.