Автономная некоммерческая

профессиональная образовательная организация

**«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**АННОТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНАМ**

**ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

**СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

Код и наименование специальности согласно ФГОС

**Базовая подготовка**

уровень подготовки (базовая, углубленная)

**Специалист по домашнему и коммунальному хозяйству**

(наименование квалификации)

Краснодар

2016 г.

**Аннотация учебной дисциплины**

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства** базовой подготовки. Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной переподготовке кадров среднего звена социальной сферы.

**2. Место дисциплины в структуре ППССЗ**

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин в качестве вариативной его части.

**3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

**Цель:** создать у будущего специалиста систему знаний о сервисной деятельности, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания. Задача дисциплины «Сервисная деятельность» – формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1-9; ПК 1.1-1.3;1,5;2.1; 2.2;3.1-3.3.

***В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:***

В результате освоения дисциплины «Сервисная деятельность» обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики. Теорию организации обслуживания;

уметь: работать в «контактной зоне» как сфере организации сервисной деятельности; владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общепрофессиональные компетенции: (ОК-9); (ПК-2); (ПК-4); (ПК-1); (ОК-11); (ОК-14).

**4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 138 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 92 |
| в том числе: практические занятия | 36 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 40 |
| Консультации | 6 |
| Итоговая аттестация в форме  *диф. ‘зачет* | |

**5. Примерный тематический план учебной дисциплины**

1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 2 Социально-экономические факторы развития сферы сервиса

3 Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

4 Сущность и классификация услуг

5 Производство и потребление услуг

6 Маркетинг услуг

7 Поведение потребителей и факторы потребления

8 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

9 Психологические аспекты сервиса

10 Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания

11 Этическая культура сервиса

12 Культура общения работников с клиентами

13 Эстетическая культура сервиса