

АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине «Сервисная деятельность» по специальности 43.02.04 «Прикладная эстетика»

Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной 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 профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

- виды сервисной деятельности;
- 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.