

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОЛЖСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В.Н. ТАТИЩЕВА» (институт)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



Т.Б. Исакова

«13» октября 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Сервисная деятельность»**

для специальности: для специальности: 43.02.03 "Стилистика и искусство  
визажа".

Тольятти 2016

Рабочая программа дисциплины согласована с выпускающими кафедрами:

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

обсуждена и рекомендована к использованию и (или) изданию решением  
кафедры ЭДиИТ

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Ученым советом ФСПО  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Председатель Ученого совета ФСПО  
\_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Учебно-методическим советом вуза  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Председатель УМС \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность».

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО для специальности: 43.02.02 "Парикмахерское искусство".

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

**1.3. 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.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 76 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часа.  
самостоятельной работы обучающегося 28 часов.

### **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение студентами видом профессиональной деятельности: сервисной деятельностью, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
ПК 4.4	Обеспечивать эффективное взаимодействие специалистов с целью создания образов.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>76</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>28</b>
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>	

## 2.2. Содержание и тематический план учебной дисциплины «Сервисная деятельность».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объём часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
<b>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</b>	<b>Содержание.</b>	2	2
	<u>1.</u> Понятие об услуге и сервисной деятельности. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.		
	<b>Практическое занятие. Тема.</b> Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» . Работа с общероссийским классификатором ОКУН. (семинар)	2	1,3
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>∟ Кооперативное движение 1980-х годов как форма развития службы быта.</li> <li>∟ Современный сервис: проблемы и перспективы развития.</li> <li>∟ Стратегические направления и конкурентоспособность.</li> <li>∟ Сервис-компонент продажи товаров.</li> <li>∟ Этические показатели работы обслуживающего персонала (вежливость, тактичность, доброжелательность, предупредительность, коммуникабельность, бесконфликтность), носящие рекомендательный характер, установленные ГОСТ Р 50935-96.</li> </ul>	4	3
<b>Тема 2. Специфика услуг как товара.</b>	<b>Содержание</b>	4	2
	<u>1.</u> Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг ( неосвязаемость, отсутствие владения, непостоянство качества, недолговечность, неотделимость от источника.).		
	<b>Практическое занятие:</b> Тема: Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания туристов. Вопросы развития сервиса в России. (семинар)	2	1,3
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	

	<p>Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы.</p> <p><b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.</li> <li>2. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.</li> <li>3. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.</li> <li>4. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.</li> <li>5. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.</li> <li>6. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.</li> <li>7. Гостиничный сервис: исторические аспекты.</li> <li>8. Банный сервис: история и современное состояние.</li> <li>9. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.</li> <li>10. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.</li> <li>11. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.</li> <li>12. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса</li> <li>13. Услуги проката: история и современные предложения.</li> <li>14. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса</li> <li>15. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.</li> </ol>		3						
<p><b>Тема 3. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="533 1114 589 1241">1.</td> <td data-bbox="589 1114 1429 1241">Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на потребительской поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="533 1241 1429 1305"><b>Практическое занятие:</b> Тема: Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Тольятти. (семинар)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="533 1305 1429 1428"><b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы.</td> </tr> </table>	1.	Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на потребительской поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг.	<b>Практическое занятие:</b> Тема: Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Тольятти. (семинар)		<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы.		<p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p>	<p>2</p> <p>1,3</p> <p>3</p>
1.	Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на потребительской поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг.								
<b>Практическое занятие:</b> Тема: Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Тольятти. (семинар)									
<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы.									
<p><b>Тема 4. Контактная зона</b></p>	<p><b>Содержание</b></p>	<p>6</p>	<p>3</p>						



	1	Общие положения. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.		2
		<b>Практическое занятие: Тема:</b> Услуги предприятий общественного питания.(семинар)	2	1,3
		<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Развитие транспортно-экспедиционной сервисной деятельности. 2. Развитие логистического сервиса. 3. Характеристика рынка автосервисных услуг и факторы его формирования. 4. Особенности предпринимательской сервисной деятельности в области фитнеса. 5. Особенности оказания услуг по строительству и ремонту жилья. 6. Основные виды сельскохозяйственных услуг и услуг по ландшафтному дизайну. 7. Характеристика услуг общественного питания, сходство и отличия услуг ресторана, бара, кафе, столовой.	4	3
<b>Тема 5. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.</b>		<b>Содержание</b>	2	2
	1.	Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.		
		<b>Практическое занятие: Тема:</b> Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.	2	1,3
		<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами. 2. Виды и исходы конфликтов. 3. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; содействие свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта). 4. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.	4	3

<b>Тема 6. Жизненный цикл услуг</b>	<b>Содержание</b>		2	2 1,3 3
	<b>1.</b>	Основные определения и понятия. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.		
	<b>Практическое занятие:</b> Тема: Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания. (семинар)		2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность. 2. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность. 3. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность.		2	
<b>Тема 7. Разработка и создание новых услуг.</b>	<b>1.</b>	Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка и создание новых товаров и услуг: сходство и различие. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуги. Процесс разработки услуги.	2	2 1,3 3
	<b>Практическое занятие:</b> Тема: Новые технологии в сфере услуг. (семинар)		2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к защите практической работы; выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. <b>Подготовка рефератов, докладов, сообщений на темы:</b> 1. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг. 2. Информационные технологии сервисной деятельности в сфере сервиса. 3. Инновации – важный фактор развития регионального ресторанного бизнеса. 4. Вопросы оптимизации обслуживания на предприятиях сервисных услуг. 5. Разнообразие форм обслуживания на предприятиях сервисных услуг: стационарная, с выездом на дом.		2	
<b>Тема 7. Имидж фирмы.</b>	<b>Содержание</b>			2
	<b>1.</b>	Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.	2	
<b>Тема 8. Этика и психология сервисной деятельности.</b>	<b>Содержание</b>			2
	<b>1.</b>	Психологические аспекты сервисной деятельности.. Место этики в сервисной деятельности.	2	

	<b>Практическое занятие: Тема: Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения специалиста).</b>	4	1,3 3
	<b>Самостоятельная работа</b> Выполнение домашнего задания, работа с Интернет-ресурсами, систематическая проработка конспектов занятий , учебной и специальной литературы, подготовка к итоговому контролю знаний.	2	
<b>Зачетное занятие</b>		2	
<b>Всего:</b>		<b>76</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник/Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2005г. -284с.
2. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ.ред.проф. В.К. Романович. - 3-е изд. - Спб.: Питер,2005.-156с.: ил.-(Серия «Учебное пособие»)
3. Емельянов С.м. Практикум по конфликтологии. -2-е изд., доп. И перераб. -Спб.:Питер, 2004.-400с.

Дополнительные источники:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: Кнорус, 2013 — с.176
2. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013г.
3. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник 6-е изд.доп. и пер./Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2013г. -284с.
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. , М.: 2013г.
5. Свириденко Ю.П. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. \_ М.: Альфа-М, Инфа-М, 2012г.
6. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013. (Гриф МО РФ)

Интернет-ресурсы:

1. [www.arpk.org/magaz.php](http://www.arpk.org/magaz.php)
2. [www.bookvoed.ru](http://www.bookvoed.ru)
3. [www.zortok.ru](http://www.zortok.ru)
4. [www.quality.eup.ru/book\\_main.html](http://www.quality.eup.ru/book_main.html)
5. [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru)

6. <http://standard.ru>
7. <http://www.e-college.ru>
8. <http://www.dist-cons.ru>
9. <http://window.edu.ru>

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение студентами видом профессиональной деятельности «Сервисная деятельность», в том числе профессиональными (ПК), и общими (ОК) компетенциями.

<b>Результаты обучения (основные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;</li> <li>- виды сервисной деятельности;</li> <li>- сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>- правила обслуживания населения;</li> <li>- организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>- способы и формы оказания услуг;</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>- критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li> </ul>	<p>Устные опросы, практические занятия, тестирования, самостоятельная внеаудиторная работа.</p>

<b>Результаты (освоенные общие)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
---	--	---

компетенции)		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие положительных отзывов с мест производственной практики;</li> <li>- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;</li> <li>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и оценка непосредственного руководителя при прохождении производственной практики;</li> <li>- экспертная оценка портфолио работ и документов;</li> </ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Правильный выбор способов решения профессиональных задач;</li> <li>- Рациональная организация собственной деятельности во время выполнения самостоятельной и практической работы, при работе над решением ситуационных задач, прохождение производственной практики;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;</li> </ul>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить диагностику ситуации;</li> <li>- определять адекватные варианты решения возникающих проблем;</li> <li>- выявлять возможные риски;</li> <li>- обосновывать принятие решения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;</li> </ul>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отбор и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.</li> </ul>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;</li> </ul>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- экспертная оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и</li> </ul>

		производственной практики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 11. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.
ПК 4.4 Обеспечивать эффективное взаимодействие специалистов с целью создания образов.	грамотность применения знаний по сервисной деятельности при решении профессиональных задач; точность и грамотность в выявлении индивидуальных и типологических особенности личности; -эффективность работы в коллективе и команде, обеспечение ее сплоченности, грамотность общения с коллегами, руководством, потребителями; качественно осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для профессионального и личностного развития; Эффективность регулирования конфликтных ситуаций в организации.	Текущий контроль в форме опроса; контрольных работ по темам учебной дисциплины, выполнения тестовых заданий. Зачет по учебной дисциплине.

