

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
АНО СПО «Колледж ВУиТ»

И.А. Поленова

29 августа 2018 г.

Рабочая программа дисциплины  
**«ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ: ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПРОФЕССИОНАЛА»**  
по специальности  
43.02.04 Прикладная эстетика  
квалификация выпускника – технолог-эстетист

Тольятти

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии по специальности 43.02.04 Прикладная эстетика.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общий гуманитарный социально-экономический цикл.

**1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Уметь:	анализ ситуации, планирование деятельности, планирование ресурсов, осуществление текущего контроля деятельности, оценка результатов деятельности, поиск информации, извлечение и первичная обработка информации, обработка информации, работа в команде (группе), устная коммуникация (монолог), восприятие содержания информации в процессе устной коммуникации, письменная коммуникация.
Знать:	сущность и социальную значимость своей будущей профессии; оценки социальной значимости своей будущей профессии; типичные и особенные требования работодателя к работнику (в соответствии с будущей профессией).

В процессе изучения дисциплины у обучающихся формируются компетенции, включающие в себя способность:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

## 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося — 51 час, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося — 34 часа;
- самостоятельная работа обучающегося — 17 часов.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	51
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	34
в том числе:	
практические занятия	
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	17
Итоговая аттестация в форме контрольной работы	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>		
Тема 1. Цели и задачи изучения дисциплины	Содержание учебного материала	
	Содержание дисциплины и организация учебного процесса. Понятие услуги. Услуги: деловые (профессиональные), институциональные; исполнитель услуг, клиенты, модели предложения, потребитель, провайдер, производитель	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Этапы развития услуг в России	2
Тема 2. Определение потребительской среды в сфере услуг	Содержание учебного материала	
	Клиенты и их потребности. Физиологические потребности. Потребности в защищенности. Социальные потребности.	4
	Самостоятельная работа обучающихся. Потребность в уважении. Потребность в самореализации.	3
Тема 3. Система предоставления услуг	Содержание учебного материала	
	Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Интерактивный маркетинг. Внутренний маркетинг.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Изучение поведения потребителей и процесса принятия ими решения	2
<b>Раздел 2. Специфика услуг как товара</b>		
Тема 1. Характеристики услуг	Содержание учебного материала	
	Эволюция понятия «товар». Отсутствие владения. Неотделимость от источника. Непостоянство качества услуг. Несохранимость или недолговечность Временной горизонт, внутри которого услуга предоставляет выгоды.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщений с презентацией	2
Тема 2. Факторы, влияющие на покупательское поведение	Содержание учебного материала	
	Внешнее и внутренние влияние. Культура. Референтные группы. Класс. Социальный статус. Статистические характеристики. Внутренние влияние. Эмоции. Мотив. Выгода. Здоровье. Престиж. Комфорт. Желание. Восприятие.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Определение потребительской среды в сфере услуг	2

<b>Раздел 3. Контактная зона</b>		
Тема 1. Общение с потребителем услуги	Содержание учебного материала	
	Невербальное, вербальное общение. Пространство контакта. Варианты совмещения.	4
Тема 2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем	Содержание учебного материала	
	Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Метод поточной линии.	4
	Самостоятельная работа обучающихся Метод самообслуживания. Метод индивидуального подхода.	3
Тема 3. Жалобы потребителей	Содержание учебного материала	
	Общие положения. Степень доступности. Доверие. Понимание проблем клиента. Надежность. Безопасность. Компетенция персонала. Уровень коммуникации. Скорость реакции сотрудников. Вежливость персонала. Осязаемые характеристики.	4
Тема 4. Качество обслуживания.	Содержание учебного материала	
	Общие положения. Степень доступности. Доверие. Надежность. Безопасность. Компетенция персонала. Уровень коммуникации. Скорость реакции сотрудников. Вежливость персонала. Осязаемые характеристики.	4
	Самостоятельная работа: Понимание проблем клиента: исследование ключевых точек	3
<b>ВСЕГО:</b>		<b>51</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета междисциплинарных курсов.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

Рабочее место преподавателя: стол, стул и компьютер; 12 двухместные ученические столы, стулья на 24 посадочных мест, учебная доска, открытый двухстворчатый шкаф.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

##### **3.2.1 Основная литература**

1. Голуб Г. Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общие компетенции профессионала: Учебные материалы. - Самара: ЦПО,2011

2. Красникова Е.А.Этика и психология профессиональной деятельности: учебник для СПО. -М.: Форум: ИНФРА,2007. -223с.

3. Формирование общих компетенций, обучающихся по программам довузовского профессионального образования: методические рекомендации. Самара: ЦПО,2011.

##### **3.2.2 Дополнительная литература**

1. Байденко В.И., Оскарссон Б.Базовые навыки (ключевые компетенции) как интегрирующий фактор образовательного процесса. В сб: Профессиональное образование и личность специалиста. -М,2012.

2. Безюлева Г.В.,Черкунова М.А.Развитие коммуникативных качеств учащихся: методическое пособие.-М.:Интеллект-Центр,2014.

3. Шмелева Н.Б. Введение в профессию "Социальная работа": учеб. / Н. Б. Шмелева. - М.: Дашков и К°, 2015.

4. Богаченко В. М. Бухгалтерский учет: учебник для СПО рек. МО - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 480 с.

5. Самохвалова Ю.Н. Бухгалтерский учет. Практикум: учеб. Пособие для СПО рек. МО / - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. - 236 с

6. Богаченко В. М. Бухгалтерский учет для менеджеров: учебник для СПО. рек. МО. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 367 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность знаний и умений, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	объясняет сущность деятельности в рамках своей будущей профессии \ специальности, - воспроизводит оценки социальной значимости своей будущей профессии \ специальности и объясняет основания для этих оценок, - называет не менее трех возможностей горизонтальной и вертикальной карьеры в рамках будущей профессии \ специальности	- Наблюдение и оценка непосредственного руководителя при прохождении производственной практики; - экспертная оценка портфолио работ и документов;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- Правильный выбор способов решения профессиональных задач; - Рациональная организация собственной деятельности во время выполнения самостоятельной и практической работы, при работе над решением ситуационных задач, прохождение производственной практики;	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	- проводить диагностику ситуации; - определять адекватные варианты решения возникающих проблем; - выявлять возможные риски; - обосновывать принятие решения;	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики;
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-извлекает информацию по одному основанию из одного или нескольких источников, содержащих избыточную в отношении задачи информационного поиска информацию -систематизирует информа-	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.



	цию в рамках заданной простой структуры	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	участвует в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу - взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практики и клиентами в ходе обучения.	- экспертная оценка решения ситуационных задач; - экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе учебной и производственной практики.