Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 23.11.2026 10:26:11
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865a[illegible]

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе и качеству образования
_____ Н.Н.Кислова
27.08.2026

ПАСПОРТ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код, наименование направления подготовки	43.03.01 Сервис
ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514.
Профиль	Финансовый сервис
Квалификация выпускника	Бакалавр
Область (области) профессиональной деятельности	08 Финансы и экономика 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности
Профессиональный стандарт	08.008 Специалист по финансовому консультированию 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса
Типы задач профессиональной деятельности	организационно-управленческий; сервисный

Раздел 1 Универсальные компетенции

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи.	Философия	Владеет: философской культурой постановки задачи, определения этапов и инструментария её решения.
	Математика	Знает: базовые математические модели (уравнение, неравенство, функция, и др.). Умеет: работать с основными математическими моделями.
	Методы исследовательской деятельности	Умеет: формулировать научную проблему; ставить цели и задачи исследования; формулировать в их взаимосвязи тему, цель, проблему, объект, предмет, задачи исследовательской работы (в ситуации курсовой и выпускной квалификационной работ).
	Методы принятия решений	Знает: характеристики среды принятия решений по модели «куб Говарда», законы организации и их влияние на выбор решения, этапы нормативной структуры процесса принятия решения. Умеет: формулировать проблемы предприятия сервиса на основе имеющейся информации; проектировать действия по каждому этапу процесса принятия решения. Владеет: технологией разработки, принятия и реализации управленческого решения.
УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	Философия	Знает общенаучные методы познания. Умеет применять методы анализа, синтеза, индукции, дедукции, аналогии, классификации в социальной практике, профессиональной деятельности, при решении личностных смысложизненных проблем.
	Математика	Знает: теоретические положения линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций. Умеет: доказывать основные теоремы линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального

		исчисления, теории функций; критически анализировать и выбирать информацию в соответствии поставленной задачей.
	Методы исследовательской деятельности	Умеет: обосновывать актуальность исследования; обрабатывать информацию, полученную в первоисточниках; оформлять библиографию; определять направление исследования (исследовательскую специальность).
	Методы принятия решений	Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере, определять ограничивающие факторы, формулировать критерии оценки альтернатив, определять приоритеты проблем с применением матрицы Эйзенхауэра.
	Основы стратегического менеджмента	Умеет: находить примеры и аргументировать выбор стратегий в соответствии с предложенным форматом.
	Производственная практика (организационно-управленческая практика)	Владеет: опытом определения и описания проблем, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации сферы услуг.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов).
УК-1.3 Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски.	Философия	Умеет: философски обосновать выбор решения поставленной задачи, оценивать возможности и риски.
	Математика	Умеет: применять теоретические положения линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций; к решению математических задач, выбирает наиболее рациональный способ решения.
	Методы исследовательской деятельности	Знает: композицию научной работы (структуру); различные виды научных работ; характеристики специфических методов гуманитарных наук.
	Методы принятия решений	Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений, осуществлять взвешивание альтернатив, выбирать альтернативу на основе принципа максимизации; выявлять возможные риски и ранжировать их.
	Управление проектами	Знает: способы идентификации, анализа и управления рисками проекта; Умеет: идентифицировать риски проекта для организации, осуществлять их анализ, оценку, применять соответствующие методы управления рисками

		проекта; разрабатывать комплекс мероприятий по управлению рисками проекта.
	Сервисная логистика	Умеет: находить оптимальные варианты управления материальными, информационными и финансовыми потоками предприятия; ставить и решать задачи повышения конкурентоспособности предприятия на базе логистической оптимизации управления потоками сервисной организации.
	Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе	Знает: понятие «реинжиниринг»; типы компаний, для которых реинжиниринг необходим и целесообразен. Умеет: делать выбор между совершенствованием и реинженирингом на основе сравнительной характеристики по различным параметрам в заданной ситуации.
УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности	Философия	Знает: формы и законы мышления, логические основы теории аргументации, доказательства и опровержения. Владеет: правилами аргументации, доказательства, критики и опровержения при формулировании собственных и чужих суждений и оценок.
	Методы исследовательской деятельности	Знает: основные признаки научной новизны результатов исследования; основные признаки практической значимости результатов исследования; особенности составления программы экспериментальной работы. Умеет: оформлять результаты работы в письменной и устной формах.
	Методы принятия решений	Знает: нормативные требования к принятию решений, способы обдумывания проблем, схемы анализа проблем по модели «LotS», модели «Мак-Кинси», типологию решений. Умеет: формулировать проблему, обосновывать выбор альтернативы, оценивать целевую и затратную эффективность решения.
УК-1.5 Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи**.**	Философия	Знает: философию ценностей, их иерархию в различных философских системах. Умеет: оценивать практические последствия решения задач различного уровня сложности с точки зрения представлений о соотношении ценностей и интересов. Владеет: базовыми знаниями в области аксиологии, способностями к осознанному выбору решения в координатах соотношения ценностей и интересов.
	Методы	Умеет: выбирать методы и разрабатывать методики исследования.

	исследовательской деятельности	
	Методы принятия решений	Умеет: прогнозировать последствия принятия решения, определять запаздывающие/преждевременные решения, выявлять и оценивать возможные риски с применением риск-матрицы, выбирать сообразно ситуации приемы риск-менеджмента в условиях конкретной ситуации предприятия сервиса.
	Производственная практика (организационно-управленческая практика)	Владеет: опытом прогнозной оценки экономической эффективности разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности организации сферы услуг.
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-2.1 Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.	Математика	Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения в рамках изучаемых разделов математики (линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций).
	Этика и этикет	Знает: принципы формирования структуры публичного выступления. Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.
	Методы принятия решений	Умеет: формулировать цели управленческого решения в конкретной ситуации, конкретизировать результаты реализации решения, определять последовательность действий по анализу среды принятия решения, ранжировать факторы влияния на принятие решения, устанавливать взаимозависимость решений.
	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Знает: задачи гражданско-правовых основ сервисной деятельности; виды юридической ответственности, особенности каждого вида.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Умеет: на основе действующего законодательства формулировать цели, задачи и показатели развития кадровых ресурсов организации сферы услуг.
	Управление проектами	Знает: принципы постановки задач проекта;

		Умеет: ставить задачи проекта первого уровня; формулировать промежуточные результаты проекта, их показатели и способы измерения.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом подготовки данных для апробации результатов исследования (постановка задач, описание хода решения задач, методов и инструментов, определение ожидаемых результатов).
УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.	Математика	Умеет: работать с научной литературой и другими источниками научной информации по изучаемым разделам математики; проводить исследования, связанные с основными понятиями и тематикой изучаемых разделов математики.
	Методы принятия решений	Умеет: анализировать все виды ресурсов, доступных организации, с позиций ситуации и цели; выбирать оптимальный способ решения поставленной задачи с учетом имеющихся в организации ресурсов и ограничений.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Владеет: методами сбора и оценки нормативной и фактической информации для подготовки локальной нормативно-правовой базы, анализа соблюдения прав работников организации сферы услуг и развития ее кадрового потенциала
	Управление проектами	Знает: принципы декомпозиции работ проекта. Умеет: декомпозировать проект на рабочие пакеты, определять параметры управления рабочими пакетами; планировать рабочие пакеты проекта, исходя из действующих правовых норм, имеющихся в организации материальных, трудовых и финансовых ресурсов.
	Сервисная логистика	Знает: понятие «логистическая система», особенности построения логистической системы предприятия сферы услуг; функции, задачи и принципы логистики; функциональные области логистики. Умеет: составлять схему логистической системы организации сферы услуг. Владеет: технологией проектирования логистической системы организации сферы услуг.
	Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе	Знает: принципы перепроектирования бизнес-процессов; этапы реинжиниринга бизнеса; специфику реинжиниринга бизнес-процессов в сервисе. Умеет: моделировать бизнес-процессы. Владеет: технологией реинжиниринга бизнес-процессов организации сферы услуг.

УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время.	Математика	Умеет: решать основные задачи выделенных разделов математики (линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций).
	Правовое регулирование трудовых отношений	Умеет: применять способы мотивации работников для решения поставленных перед организацией задач с учетом действующих правовых норм, локальной нормативно-правовой базы, имеющихся ресурсов и ограничений.
	Управление проектами	Умеет: планировать ресурсы проекта, используя различные подходы (в условиях ограниченности времени, в условиях ограниченности ресурсов).
	Сервисная логистика	Знает: теоретические и практические основы закупочной, сбытовой, транспортной, складской логистики. Умеет: решать задачи по выбору поставщика методом балльных оценок; рассчитывать равномерность и ритмичность поставок; определять оптимальное месторасположение распределительного центра; решать задачи по определению типа транспортного средства и выбора оптимального маршрута доставки; определять целесообразность создания спекулятивного запаса, рассчитывать параметры систем управления запасами; решать задачи по выбору формы складирования и определению складских площадей.
	Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе	Умеет: использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации сферы услуг в заданной ситуации.
	Производственная практика (организационно-управленческая практика)	Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия как способа решения существующих проблем в организации сферы услуг, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей.
УК-2.4 Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности.	Математика	Знает: правила оформления, решения и представления решения задач выделенных разделов математики. Умеет: публично представлять решение задач выделенных разделов математики (линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций).
	Этика и этикет	Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления. Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации.
	Методы принятия	Умеет: логично и грамотно оформить результаты решения задач

	решений	исследования, проекта, деятельности; обосновывать/ аргументировать свои результаты, свой подход, свою точку зрения в ситуации публичного выступления.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Владеет: методами организации и проведения публичных мероприятий, в том числе по развитию кадрового потенциала организации сферы услуг с учетом имеющихся ресурсов и ограничений.
	Управление проектами	Умеет: составлять презентацию к защите проекта; публично представлять и защищать разработанный проект по совершенствованию деятельности организации сферы услуг.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом защиты отчета по преддипломной практике.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Русский язык и культура речи	Знает: особенности стратегии сотрудничества. Владеет: навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
	Диагностика и оценка потребителей услуг	Умеет: оценивать способность работать в команде; определять уровень толерантности.
	Организационная культура и лидерство	Знает: жизненный цикл организации; законы социальных организаций; принципы социальных организаций; принципы формирования репутации организации; основные и ситуационные характеристики группы; условия и факторы эффективности групповой работы; основы управления межгрупповыми конфликтами. Умеет: демонстрировать уважение к людям; формировать партнерские отношения; осуществлять взаимодействие на основе принятых моральных и правовых норм.
	Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом работы в коллективе организации сферы услуг.
	Производственная	Владеет: опытом работы в команде, придерживаясь принципов

	практика (преддипломная практика)	корпоративной культуры, разработанных в организации; опытом оценки корпоративной культуры организации сферы услуг.
УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности	Русский язык и культура речи	Знает: определение понятия «коммуникативная ситуация», компоненты коммуникативной ситуации. Умеет: различать особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывать их в своей деятельности.
	Диагностика и оценка потребителей услуг	Знает: особенности поведения различных групп потребителей.
	Техники сервисного взаимодействия	Знает: соотношение и связи индивидных, субъектных и личностных свойств в структуре индивидуальности.
	Организационная культура и лидерство	Умеет: разрешать проблемы, стоящие перед коллективом; формировать нормы поведения членов группы; использовать адаптивные способы для организации взаимодействия членов коллектива; определить причину создавшейся конфликтной ситуации, классифицировать ее; выбрать адекватный способ разрешения конфликта; поддерживать уровень конфликтности в контролируемых пределах для обеспечения необходимого уровня результативности организации; применить на практике методы управления межгрупповыми конфликтами.
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.
	Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом анализа поведения различных групп потребителей.
УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.).	Русский язык и культура речи	Знает: экстралингвистические и собственно языковые особенности функциональных стилей русского литературного языка, правила делового этикета и деловой переписки. Владеет: навыками составления текстов разных стилей и жанров.
	Этика и этикет	Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.
	Техники сервисного взаимодействия	Знает: составляющие социальной коммуникативной компетентности; виды коммуникаций; виды и техники слушания; методики исследования коммуникативных свойств.

		Умеет: применять методики изучения социальной коммуникативной компетентности. Владеет: методиками исследования коммуникативных свойств личности.
	Организационная культура и лидерство	Знает: сущность процесса коммуникации, основные принципы формирования коммуникации, стадии развития группы, понятие результативной коммуникации, барьеры на пути эффективных коммуникаций.
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Знает: сущность процесса адаптации нового работника в организации; неформальные способы оценки сотрудника в различных ситуациях. Умеет: разрабатывать программу адаптации нового работника в организации сервиса.
	Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом установления коммуникации с работниками организации для сбора информации об ее деятельности.
УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	Русский язык и культура речи	Знает: коммуникативные стратегии и тактики. Умеет: планировать последовательность коммуникативных тактик для достижения заданного результата.
	Методы исследовательской деятельности	Знает: особенности составления рабочего плана исследования. Умеет: планировать последовательность шагов для достижения цели исследования.
	Диагностика и оценка потребителей услуг	Знает: классические этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).
	Техники сервисного взаимодействия	Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности. Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия.
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.
УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и	Русский язык и культура речи	Знает: условия эффективной коммуникации. Умеет: эффективно взаимодействовать с другими членами команды.
	Этика и этикет	Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации.
	Техники сервисного взаимодействия	Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального

опытом, в презентации результатов работы команды.		интеллекта; стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг. Умеет: в учебной ситуации определять стрессоустойчивость на основе индивидуальных и личностных различий; применять методики изучения эмоций и психических состояний.
	Организационная культура и лидерство	Знает: признаки лидерства, качества лидера; сущность поведения лидера при принятии решения; основные теории лидерства и инструменты оценки; сущность личности лидера и стиля его взаимодействия с командой.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом в контактной зоне организации сферы услуг; опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг; опытом анализа технологий управления персоналом в кадровом менеджменте организации сферы услуг.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Иностранный язык	Знает: правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на изучаемом иностранном языке. Умеет: выбирать вербальные и невербальные средства в рамках изучаемого содержания обучения для достижения поставленных коммуникативных задач и целей межличностного общения на иностранном языке. Владеет: необходимым объемом фонетических, лексических и грамматических единиц для обеспечения продуктивной коммуникации на иностранном языке.
	Русский язык и культура речи	Знает: функциональные стили русского литературного языка, их экстралингвистические и языковые особенности. Умеет: отбирать языковые средства, соответствующие требованиям официально-делового стиля. Владеет: навыками ведения делового общения в письменной и устной форме.
	Делопроизводство	Знает: особенности и стили официально-деловых текстов, правила оформления делового письма; правила составления и оформления управленческих документов (языковые формулы официальных документов).
УК-4.2 Использует информационно-	Иностранный язык	Умеет: находить и отбирать нужную информацию из иноязычных источников на печатных и электронных носителях при подготовке текстов на изучаемом

коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языке(ах)		иностранном языке в рамках предметной тематики дисциплины. Владеет: опытом использования современных ИКТ и пространства интернета в учебных целях для расширения лингвистических и социокультурных знаний.
	Русский язык и культура речи	Знает: значение понятий «коммуникация», «ситуация общения», «коммуникативная цель», «коммуникативная задача». Умеет: формулировать коммуникативную цель и ставить коммуникативные задачи в соответствии с ситуацией общения. Владеет: навыками моделирования различных коммуникативных ситуаций.
	Делопроизводство	Знает: правила составления и оформления управленческих документов при использовании технических средств.
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык	Знает: правила построения письменных высказываний в ситуациях повседневного и делового общения на иностранном языке. Умеет: корректно использовать речевые средства с учетом социокультурных норм иностранного языка при написании официальных и неофициальных писем по темам программы дисциплины. Владеет: опытом построения письменного высказывания с использованием стилистически приемлемых языковых и речевых средств иностранного языка.
	Русский язык и культура речи	Знает: экстралингвистические и собственно языковые особенности официально-делового стиля, правила ведения деловой переписки, деловой этикет. Умеет: выявлять и исправлять ошибки, связанные с нарушением норм официально-делового стиля. Владеет: навыками составления официально-деловых текстов разных жанров.
	Этика и этикет	Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.
	Делопроизводство	Знает: признаки и функции документа; структуру систем документации; состав унифицированной системы документации. Умеет: вести деловую переписку; использовать набор реквизитов документа, отражающий его особенности и назначение; систематизировать документы по видам управленческой деятельности (основная деятельность, работа по личному составу и т.д.); используя информационные технологии,

		подготавливать публичное выступление: тема, поиск материала, аргументирование, начало, развертывание и завершение.
УК-4.4 Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык	Знает: социокультурные нормы устного делового общения на иностранном языке. Умеет: ясно, логично и связно излагать свои мысли, используя адекватные языковые средства в соответствии с коммуникативной ситуацией. Владеет: опытом построения устного высказывания с использованием стилистически приемлемых языковых и речевых средств иностранного языка в рамках предметной тематики дисциплины.
	Русский язык и культура речи	Знает: коммуникативные качества речи; этикетные нормы речевого поведения. Умеет: анализировать свою и чужую речь с точки зрения соблюдения в ней коммуникативных качеств; логически верно строить монологическое высказывание; осознанно следовать нормам русского литературного языка. Владеет: навыками этикетного межличностного и межкультурного взаимодействия.
	Этика и этикет	Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством. Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.
УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык	Иностранный язык	Умеет: находить и корректно использовать эквиваленты лексических и грамматических единиц иностранного языка при переводе иноязычных академических текстов на государственный язык. Владеет: опытом перевода академических текстов по предметной тематике дисциплины с иностранного языка на государственный язык.
	Русский язык и культура речи	Знает: экстралингвистические и собственно языковые особенности научного стиля, подстили научного стиля, нормы устной и письменной речи современного русского литературного языка. Умеет: осуществлять выбор языковых средств в соответствии со стилем и подстилем речи. Владеет: навыком продуцирования устных и письменных текстов научного стиля.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	История России	Умеет находить в исторических источниках и историографии, использовать в профессиональной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп периода Древнерусского государства, русских земель времен феодальной раздробленности, Российского государства, Российской империи, революции 1917 г. в России и гражданской войны, Советского периода, Российской Федерации.
	Философия	Знает: проблемы классической социальной философии, философской антропологии и теоретической философии, философские основания конкретных наук и искусств о человеке. Умеет: выражать и обосновывать свою позицию по отношению к конкретным фактам, событиям, собственной стратегии саморазвития, при взаимодействии в социальных группах с применением философских принципов; применять философские принципы для саморазвития и взаимодействия в социальных группах. Владеет: базовым понятийным аппаратом и терминологией в области философии и философских оснований конкретных наук и искусств, основами интерпретации культурно-исторического наследия, в том числе форм мировоззрения: религии, философии, этики.
	Этика и этикет	Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.
	Основы российской государственности	Знать фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с развитием российской цивилизации, представлять их в актуальной и значимой перспективе. Уметь воспринимать современную российскую государственность и актуальное политическое устройство страны в широком культурно-

		ценностном и историческом контексте.
	Сервисология	Знает: классификацию услуг и особенности диверсификации сервисной деятельности с учётом этнических, конфессиональных, культурных различий. Умеет: в учебной ситуации диверсифицировать услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
	Сервисная деятельность	Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.
	Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма	Владеет технологиями поиска необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими научной информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп в социально-историческом, этическом и филосфско-идеологическом контекстах борьбы с идеологией терроризма, о типологиях терроризма, социально-экономических корнях терроризма. Умеет находить и использовать информацию по определению понятий «радикализм», «экстремизм», «терроризм», о типологиях терроризма, социально-экономических корнях терроризма, межрелигиозных конфликтах, религиозном факторе в терроризме, межэтнической напряженности, национализме для противодействия распространению идеологии терроризма и взаимодействовать с представителями различных культурных и социальных групп в этой сфере.
УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и	История России	Знает историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп периода Древнерусского государства, русских земель времен феодальной раздробленности, Российского государства, Российской империи, революции 1917 г. в России и гражданской войны, Советского периода, Российской Федерации. Знает основные события и основных исторических деятелей российской истории в соответствующие периоды. Соотносит контекст мировой истории и культурные традиции мира, включая мировые религии, философские и этические учения, с отечественной историей соответствующего периода.
	Философия	Знает: основные этапы и закономерности истории философии. Умеет: характеризовать естественнонаучные и культурные процессы,

задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения		социокультурные традиции, мировоззренческие проблемы (философские, религиозные, этические) в истории человечества, истории России с позиции философского знания
	Основы российской государственности	Знать особенности современной политической организации российского общества, а также своего региона и своей местности; ценностное обеспечение традиционных институциональных решений и особую поливариантность взаимоотношений российского государства и общества в федеративном измерении. Уметь: - осознавать роль государства и самой идеи государственности как в истории России, так и в ее настоящем, понимать специфику российского государства как государства-цивилизации; - представлять ключевые смыслы, этические и мировоззренческие концепты, сложившиеся внутри российской цивилизации и отражающие ее многонациональный, многоконфессиональный и солидарный (общинный) характер; - понимать сущность государственной политики в области сохранения и укрепления российских традиционных ценностей; участвовать в ее реализации в своей профессиональной деятельности; - стремиться стать личностью с развитым чувством патриотизма и гражданственности, чувствовать свою принадлежность к российской цивилизации и российскому обществу, выстраивать свое личностное развитие сквозь призму общественного блага и основываясь на традиционных российских духовно-нравственных ценностях; - развивать в себе навыки критического мышления и самостоятельного суждения, позволяющие объективно анализировать и оценивать, а также разъяснять общественно-политическую информацию, аргументированно представлять и отстаивать свое мнение по общественно и личностно значимым вопросам; - адекватно воспринимать социальные, культурные, национальные и религиозные различия, уважительно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны
	Сервисология	Знает: методологические основы сервисологии; модели человека и его

		потребностей в истории философской мысли; классификацию потребностей в философском (биологические, социальные, материальные, духовные, индивидуальные, общественные, рутинные, творческие), социально-психологическом (А. Маслоу, Д. Мак-Клеланд, У. Мак-Гир) и экономическом аспектах; характеристику биологических, социальных, материальных, духовных, индивидуальных, общественных, рутинных, творческих потребностей
	Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма	Умеет использовать при выполнении задач по противодействию распространению идеологии терроризма социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия и особенности этапов исторического развития различных народов России с целью противодействия идеологии терроризма, религиозному и этническому экстремизму. Владеет знанием Умеет соотносить общие исторические процессы и отдельные факты, характеризующие историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп в разные исторические эпохи с проблематикой истории развития терроризма с древнейших времен до 20 века. Владеет знаниями о роли этнической и религиозной толерантности в противодействии распространению идеологии терроризма и в усилении социальной интеграции граждан в Российской Федерации с учетом истории терроризма и исторического опыта борьбы с ним в России и СССР.
УК-5.3 Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	История России	Умеет применять знания об истории России, культурных особенностях и традициях населяющих ее народов при взаимодействии с различными социальными группами в процессе выполнения профессиональных задач.
	Философия	Умеет: осуществлять критический подход к явлениям и процессам в природе, культуре и обществе для преодоления отчуждения, этической недостаточности, манипулирования, конформизма в отношениях между людьми. Владеет: базовыми навыками целеполагания в профессиональных стратегиях и принятии решений, элементарного этического анализа ситуации конфликта и управленческих решений, коммуникативными практиками в мультикультурной среде.
	Этика и этикет	Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках

		корпоративного этикета.
	Основы российской государственности	Знать наиболее вероятные внешние и внутренние вызовы, стоящие перед лицом российской цивилизации и ее государственностью в настоящий момент, ключевые сценарии перспективного развития России; свою роль в формировании у обучающихся ценностных и мировоззренческих установок. Уметь: - осознавать значение образования как конституирующей сферы, определяющей уровень интеллектуального и духовного развития нации; - участвовать в формировании и совершенствовании политического уклада своей Родины, принимать и разделять ответственность за происходящее в стране, осознавать значимость своего гражданского участия в общественно-политической жизни страны и перспективы своей самореализации в профессиональной педагогической деятельности. Владеть соответствующими методами и приемами их трансляции
	Сервисология	Знает: особенности сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей; факторы внутреннего влияния на потребителя (личность, эмоции, мотивация, обучение); факторы внешнего влияния на потребителей (культура, референтные группы, социальная стратификация, домохозяйство); основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности. Умеет: формулировать правила обслуживания с учётом потребностей потребителя и его особенностей; сравнивать условия организации сервисной деятельности с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
	Сервисная деятельность	Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов.
	Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом продуктивного взаимодействия с потребителями (клиентами) организации сферы услуг.
	Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма	Понимает роль учета факторов межрелигиозных конфликтов, религиозного фактора, межэтнической напряженности, национализма в причинах формирования современной идеологии терроризма. Умеет выделить психологические, социальные, правовые аспекты

		противодействия идеологии терроризма. Умеет использовать знание истории, социокультурных традиций различных социальных и религиозных групп при противодействии идеологии терроризма, для толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. Учитывает при выполнении профессиональных задач социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов с целью противодействия идеологии терроризма, религиозному и этническому экстремизму. Понимает роль этнической и религиозной толерантности в противодействии распространению идеологии терроризма и в усилении социальной интеграции граждан в Российской Федерации.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ	Методы исследовательской деятельности	Знает: основные логические законы и правила; лексические средства научного произведения, отличительные признаки письменного текста научной работы.
	Организационная культура и лидерство	Знает: основы самоменеджмента
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Умеет: анализировать собственный ресурс самообразования с учетом новых задач; проектировать программу самообразования в заданных условиях.
	Основы самоорганизации личности	Знает основные психологические составляющие самоорганизации личности
УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов	Методы исследовательской деятельности	Знает: классификацию методов научного познания. Умеет: разрабатывать гипотезу исследования; характеризовать эмпирические и теоретические методы научного познания
	Организационная культура и лидерство	Умеет: сформулировать цель, определить траекторию личностного и профессионального развития

карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом
	Основы самоорганизации личности	Умеет применять приемы и способы когнитивного и личностного саморазвития
УК-6.3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	Методы исследовательской деятельности	Знает: отличия курсовой и выпускной квалификационной работ. Умеет: подготавливать материал к защите научной работы.
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Умеет: проектировать программу индивидуального профессионального развития на основе стратегических задач организации.
	Основы самоорганизации личности	Владеет техникой тайм-менеджмента
УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.	Методы исследовательской деятельности	Умеет: определять объект и предмет исследования; формулировать предварительные выводы, обосновывать заключительные выводы; проверять гипотезу.
	Организационная культура и лидерство	Умеет: выбрать адекватные средства достижения целей; разработать критерии их достижений.
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.
	Бизнес-планирование	Знает: разделы бизнес-плана, методику составления бизнес-плана. Умеет: выбирать необходимые ресурсы на этапе планирования процесса сервиса.
	Основы самоорганизации личности	Умеет проводить психологические методики, обрабатывать и интерпретировать результаты с целью самопознания и саморазвития (анализ и обработка результатов психологического обследования)
УК-6.5 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Методы исследовательской деятельности	Знает: признаки научной проблемы. Умеет: формулировать на основе текста выводы (в научном стиле) о результатах проведенного исследования.
	Основы самоорганизации личности	Умеет анализировать особенности межличностного общения, а также применять приемы выхода из конфликтных ситуаций

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.	Физическая культура и спорт	Знает: средства, методы, социально-биологические основыфизической культуры, ее рекреационные функции для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни. Умеет подбирать средства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни.
УК-7.2.Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	Физическая культура и спорт	Умеет: определять уровень физической подготовленности и выбирает здоровьесберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма и условий профессиональной деятельности.
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте; выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте	Безопасность жизнедеятельности	Знает основные негативные факторы среды обитания; теоретические основы безопасности жизнедеятельности в системе «человек - среда обитания»; основные принципы здорового образа жизни; методы профилактики стресса и утомления; оптимальные параметры микроклимата; особенности влияния электромагнитного излучения на здоровье человека, классификацию источников электромагнитного излучения; особенности воздействия шума на

		физиологию и психологию человека, санитарные нормы допустимого уровня шума; особенности воздействия на человека ультрафиолетового, лазерного и ионизирующего излучений и источники данных видов излучений; принципы радиационной безопасности; основные принципы организации безопасного и комфортного освещения; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; анатомо-физиологические последствия для человека воздействия опасных и вредных факторов окружающей среды; методы защиты от повышенного уровня шума; сущность понятия «техника безопасности» и ее цели; причины производственного травматизма и заболеваний; мероприятия по улучшению условий труда на рабочем месте. Умеет применять средства защиты от негативных воздействий факторов внешней среды (электромагнитного, ультрафиолетового, лазерного и ионизирующего излучения, шума, вибрации, электрического тока, химических веществ). Владеет навыками составления оценки условий труда на рабочем месте; навыками составления алгоритма действий при угрозе возникновения негативных факторов внешней среды.
	Основы медицинской помощи	Знает: факторы сохранения здоровья человека; показатели психического, физического и социального здоровья; инфекционные заболевания и способы их передачи; методы и средства укрепления здоровья; сущность и назначение валеологии. Умеет: в модельной ситуации подобрать оптимальные методы и средства укрепления здоровья; определять по конституции человека его физиологические, психоэмоциональные особенности и предрасположенность к заболеваниям.
	Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма	Умеет проявлять этническую и религиозную толерантность для создания безопасных и (или) комфортных условий труда на рабочем месте.
УК-8.2 Имеет представление об использовании технологий виртуальной реальности для	Безопасность жизнедеятельности	Знает: сущность понятия «технология виртуальной реальности»; значение и преимущества виртуальной подготовки к осуществлению действий в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

подготовки к осуществлению действий в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.		
УК-8.3 Готов поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества	Безопасность жизнедеятельности	Знает определение и классификацию безопасных условий жизнедеятельности; чрезвычайные ситуации природного характера; основы прогнозирования и предупреждения ЧС природного происхождения; права и обязанности граждан РФ в области защиты от ЧС и их последствий; предназначение, задачи, структуру и режимы функционирования Российской системы предупреждения и ликвидации ЧС; сущность понятия «устойчивое развитие общества»; принципы концепции устойчивого развития общества. Умеет классифицировать безопасные условия жизнедеятельности; классифицировать чрезвычайные ситуации природного характера; распознавать признаки приближающихся ЧС; составлять алгоритм действий при угрозе возникновения и внезапном возникновении ЧС в природной среде. Владеет навыками составления алгоритма действий при внезапном возникновении, угрозе возникновения стихийных бедствий.
	Основы медицинской помощи	Знает: влияние чрезвычайных ситуаций на системы органов человека. Умеет: подбирать методы защиты систем органов при возникновении чрезвычайных ситуаций.
	Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма	Умеет использовать знание психологических, социальных, информационных, правовых аспектов противостояния идеологии терроризма для предотвращения чрезвычайных ситуаций террористического и экстремистского характера на рабочем месте.
	Профилактика противоправного поведения	Знает: практические проявления деструктивного поведения в социально-экономической сфере. Умеет формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам повседневной жизни и в профессиональной деятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества. Владеет: технологией предупреждения и предотвращения мошеннических действий относительно гражданина в области экономики и финансов.
УК-8.4 Готов принимать участие	Безопасность	Знает силы и средства ликвидации ЧС; цели и основные задачи спасательных

в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	жизнедеятельности	и неотложных аварийно-восстановительных мероприятий; особенности оповещения населения о ЧС, военных конфликтов и его эвакуацию; специальную (полную или частичную) обработку населения и территорий после ЧС. Умеет составлять алгоритм действий при проведении спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. Владеет навыками составления алгоритма действий при возникновении спасательных и неотложных аварийно-восстановительных работ.
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в разных областях жизнедеятельности		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Основы экономической теории	Знает: основы поведения экономических агентов: теоретические принципы рационального выбора (максимизация полезности) и наблюдаемые отклонения от рационального поведения (ограниченная рациональность, поведенческие эффекты и систематические ошибки, с ними связанные);Основные принципы экономического анализа для принятия решений (учет альтернативных издержек, изменения ценности во времени, сравнение предельных величин); Основные экономические понятия: экономические ресурсы, экономические агенты, товары, услуги, спрос, предложения, рыночный обмен, цена, деньги, доходы, издержки, прибыль, собственность, конкуренция, монополия, фирма, институты, трансакционные издержки, сбережения, инвестиции, кредит, процент, риск, страхование, государство, инфляция, безработица, валовый внутренний продукт, экономический рост и др.; Ресурсные ограничения экономического развития, источники повышения производительности труда, технического и технологического процесса. Показатели экономического развития и экономического роста. Особенности циклического развития рыночной экономики, риски инфляции, безработица, потери благосостояния и роста социального неравенства в период социально-экономических кризисов; Понятие общественных благ и роль государства в их обеспечении. Цели, задачи, инструменты и эффекты бюджетной, налоговой, денежно-кредитной,

		социальной, пенсионной политики государства и их влияние на макроэкономические параметры и индивидов Умеет: воспринимать и анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений; Критически оценивать информацию о перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны и отдельных её отраслей
УК-9.2 Применяет методы личного экономического финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	Основы экономической теории	Знает: Основные виды личных доходов (заработная плата, предпринимательский доход, рентные доходы и др.), механизмы их получения и увеличения Сущность и функции предпринимательской деятельности как одного из способов увеличения доходов и риски связанные с ней, организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, отличие частного предпринимательства от хозяйственной деятельности государственных организаций, особенности инвестиционного предпринимательства: коммерциализация разработок и патентование Основные финансовые организации (Банк России, Агентство по страхованию вкладов, Пенсионные фонд России, коммерческий банк, страховая организация, биржа, негосударственный пенсионный фонд и др.) и принципы взаимодействия индивида с ними Основные финансовые инструменты, используемые для управления личными финансами (банковский вклад, кредит, ценные бумаги, недвижимость, валюта, страхование) Понятие риск и неопределенность, осознает неизбежность риска и неопределенности в экономической и финансовой сфере Виды и источники возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способы их оценки и снижения Основные этапы жизненного цикла индивида, понимает специфику краткосрочных и долгосрочных финансовых задач на каждом этапе цикла, альтернативность текущего потребления и сбережения и целесообразность личного экономического и финансового планирования Основные виды расходов (индивидуальные налоги и обязательные платежи; страховые взносы, аренда квартиры, коммунальные платежи, расходы на питание и др.) механизмы их снижения, способы формирования сбережения

		Принципы и технологии ведения личного бюджета Умеет: Решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на всех этапах жизненного цикла Пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать основные положения договора с финансовой организацией Выбирать инструменты управления личными финансами для достижения поставленных финансовых целей, сравнивать их по критериям доходности, надежности и ликвидности Оценивать индивидуальные риски, связанные с экономической деятельностью и использованием инструментов управления личными финансами, а также риски стать жертвой мошенничества Вести личный бюджет, используя существующие программные продукты Оценивать свои права на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению		
Код и наименование индикатора универсальной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
УК-10.1 Знает признаки проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Знает: сущность понятий экстремизм, терроризм и коррупция
	Правовое регулирование трудовых отношений	Знает: положения законодательных и нормативных правовых актов в сфере экстремизма, терроризма, коррупции. Умеет: своевременно и в соответствии с законодательством реагировать на выявленные факты коррупционного поведения должностных лиц. Владеет: навыками совершенствования собственного правосознания, формирования и развития антикоррупционной мотивации.
УК-10.2. Умеет формировать нетерпимое отношение к проявлению экстремизма, терроризма, коррупционному	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Знает: нормы действующего законодательства, предусматривающие ответственность за коррупционное поведение, экстремизм и терроризм
	Правовое регулирование	Знает: нормы антикоррупционного законодательства, основные принципы

поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	трудовых отношений	антикоррупционного законодательства в трудовой сфере, значение и роль антикоррупционного законодательства в развитии трудового права в сфере услуг. Умеет: анализировать нормы антикоррупционного законодательства, формировать и обосновывать принимаемые решения в трудовых отношениях нормами антикоррупционного законодательства, осуществлять поиск необходимых нормативных актов из антикоррупционного законодательства. Владеет: навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в сфере антикоррупционного законодательства, правильного применения норм антикоррупционного законодательства.
УК-10.3. Владеет навыками формирования нетерпимого отношения к проявлению экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в профессиональной деятельности	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Умеет: соблюдать меры антиэкстремистской и антитеррористической безопасности, а также планировать, разрабатывать и реализовывать мероприятия по профилактике экстремизма и терроризма
	Правовое регулирование трудовых отношений	Владеет: методикой формирования правосознания и антиэкстремистского, антитеррористического, антикоррупционного поведения в обществе.
УК-10.4. Владеет навыками противодействия проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в рамках профессиональной деятельности.	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Владеет: навыками идентификации проявлений экстремизма, терроризма, коррупции, а также формирования нетерпимого отношения к экстремизму, терроризму, коррупции в повседневной жизни и профессиональной среде.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Владеет: навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов и правовых отношений в области противодействия проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в рамках профессиональной деятельности.

Раздел 2 Общепрофессиональные компетенции

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Сервисология	Знает: роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки её развития. Умеет: сопоставлять социально-экономическую ситуацию и приоритетные потребности; конспектировать профессиональные тексты; анализировать влияние внешних факторов на организацию обслуживания в зарубежной практике по материалам периодических и Интернет-изданий.
	Программные средства офисного назначения	Знает: назначение и функциональные возможности программных средств офисного назначения, тенденции их развития. Умеет: определять потребность в программных средствах офисного назначения для решения задач информационного обеспечения предприятий сервиса.
	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Знает: функциональные возможности и сервисов сети Интернет (доски задач, планировщики и т.п.) для информационной деятельности организаций сервиса; законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в Интернет. Умеет: выявлять потенциальные источники информации (среди сайтов производителей и основных дистрибьюторов товаров, конкурентов, тематических сообществ и форумов, электронных и печатных каталогов и справочников, информационных систем и баз данных организации).
	Основы инновационного менеджмента	Знает: понятия «новшество», «инновация»; типы технологических инноваций; особенности и тенденции развития инновационной деятельности в сфере услуг. Умеет: проводить изучение спроса потребителя на новый продукт сервисной организации; выявлять и анализировать проблемы обеспечения инновационной деятельности.
	Учебная практика	Владеет: опытом определения потребностей, удовлетворяемых услугами

	(ознакомительная практика)	организации; опытом изучения ассортимента реализуемых в организации продуктов и услуг.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом анализа использования интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом обоснования выбора оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес.
ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	Программные средства офисного назначения	Умеет: осуществлять поиск и отбор программных средств офисного назначения для информационного обеспечения и сопровождения сервисной деятельности организации. Владеет: навыками внедрения и использования программных средств офисного назначения для информационного обеспечения и сопровождения сервисной деятельности организации.
	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Знает: возможности популярных сервисов поиска; принципы и механизмы работы поисковых систем. Умеет: вести поиск и извлечение (копирование, сохранение) недостающей графической и (или) текстовой информации; вести поиск информации о новых товарах и услугах, других материалов для актуализации (пополнения) сайта новыми сведениями; осуществлять поиск и мониторинг тематических сайтов для выявления новой, значимой и интересной информации; Владеет: различными методами поиска информации в Интернет (по ключевым словам, с помощью каталогов).
	Основы инновационного менеджмента	Знает: методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта; перспективные инновационные проекты. Умеет: проводить исследования и обоснованно выбирать перспективные направления инноваций в сервисе; предложить инновационное решение по предоставлению услуги. Владеет: технологией разработки инновационного проекта в управлении предприятием сферы услуг.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом анализа инноваций в сервисной деятельности организации сферы услуг.
ОПК-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное	Программные средства офисного назначения	Знает: концепцию электронного офиса, функциональные возможности и особенности программных средств офисного назначения; особенности и этапы жизненного цикла документов, правила форматирования документов.

программное обеспечение в сервисной деятельности организации		Умеет: применять программные средства для решения офисных задач; создавать и редактировать контент, оформлять документы в соответствии с требованиями и стандартами; выполнять математические и статистические расчеты, представлять данные в табличной форме и строить на их основе диаграммы; создавать информационные базы данных (вести наполнение карточек объектов, формирование запросов и т.п.); Владеет: навыками редактирования текста, разметки и форматирования документов; сохранения документов в различных компьютерных форматах; методами работы с формами, электронными таблицами; навыками и основными методами решения логических, математических и статистических задач программными средствами офисного назначения; навыками создания и ведения баз данных.
	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Знает: функциональные особенности популярных социальных сетей. Умеет: работать с агрегаторами новостей, электронными подписками, социальными сетями, форумами; управлять дискуссиями с участниками сообществ, совершенствовать процессы модерации; управлять несколькими сообществами в социальных сетях. Владеет: навыками настройки параметров форума и управление характеристиками постоянных пользователей.
	Основы инновационного менеджмента	Знает: структуру проектной деятельности и технологию разработки проекта; методы научной и исследовательской работы; способы организации людей для достижения поставленных целей; технологию проведения научной, экономической, социальной и экологической экспертизы продукта исследовательской деятельности; основы финансирования инновационной деятельности; специфику работы с инноваторами. Умеет: определять содержание деятельности на каждом этапе инновационного процесса по внедрению новых продуктов в сфере услуг (разработке, апробации нового продукта, внедрению и т.д.).
	Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом анализа информационных средств и технологии организации сервисного взаимодействия.
	Производственная практика (преддипломная	Владеет: опытом проведения аудита веб-сайта: определения целей сайта, представления структуры сайта, оценки юзабилитии дизайна сайта, оценки

	практика)	привлекательности контента для посетителей сайта.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Основы менеджмента в сервисе	Знает: методологические основы менеджмента: законы, принципы и функции управления; роли, функции и задачи менеджера в современной организации; сущность социальной ответственности организации и этические нормы управления. Умеет: ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели управленческой деятельности на примере учебной ситуации.
	Организационная культура и лидерство	Знает: роль этических норм и ценностей при формировании личных лидерских навыков; сущность уровней организационной культуры; смысл понятий «внешняя адаптация и выживание», «внутренняя интеграция».
	Основы управления качеством	Знает: понятие «Политика в области качества», направления Политики в области качества организации сферы услуг; понятие «цели в области качества», основные требования к формулированию целей. Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества с учетом специфики деятельности организации сферы услуг; формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости.
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами. Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.
	Управление проектами	Умеет: формулировать внешние и внутренние проблемы организации; выявлять ключевые проблемы организации на основе разработки «дерева проблем» и установления причинно-следственных связей; формулировать общую и конкретную цели проекта в организации сферы услуг; определять для конкретной цели проекта результат, его показатели и измерители.
	Производственная	Владеет: опытом идентификации стратегии развития организации; опытом

	практика (организационно-управленческая практика)	определения основных целей организации сферы услуг.
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Основы менеджмента в сервисе	Знает: типы и виды организаций; законы и принципы создания и функционирования организации; основные задачи и составляющие элементы организационного процесса; типы организационных структур, их достоинства и недостатки, основные виды и методы внутриорганизационного контроля и анализа; методы стимулирования деятельности персонала организации сферы услуг; виды и методы организационного планирования; алгоритм планирования деятельности персонала; алгоритм делегирования полномочий. Умеет: распределять полномочия и ответственность за их выполнение; проектировать организационную структуру предприятия сферы услуг, разрабатывать предложения по ее совершенствованию; осуществлять процесс построения коммуникаций между сотрудниками и руководителем для эффективной совместной деятельности; осуществлять процесс мотивирования сотрудников для реализации поставленной цели; анализировать организационную структуру предприятия сферы услуг в зависимости от этапов жизненного цикла предприятия и управленческой ситуации, распределять полномочия и ответственность за их выполнение при реализации целей и задач; определять запросы субъектов внешней среды; в учебной ситуации анализировать соответствия видения руководителя предприятия сферы услуг запросам субъектов внешней среды; на примере управления предприятием сферы услуг анализировать особенности влияния компонентов внешней среды организации (макро и микроокружения) и внутренней среды на деятельность организации в различных ситуациях; планировать деятельность персонала по реализации поставленных целей в учебной ситуации; на примере управления предприятием сферы услуг формулировать задачи менеджера в ходе реализации им основных функций управления с учетом этических норм и прав; проектировать отклонения от запланированных результатов; формировать альтернативные решения в случае несовпадения результатов.
	Основы инновационного	Знает: основные характеристики предпосылок разработки новых продуктов

	менеджмента	(финансовая ситуация, давление конкурентов, падение спроса, плановое обновление линейки). Умеет: выявлять интересы участников инновационного проекта и формировать группы содействия (состав и задачи) инновациям в сервисной организации; определять рамки проекта: временные, функциональные, стоимостные; оценивать вероятность и влияние рисков на проект и управлять рисками; определять резервы и дополнительные источники финансирования инновационного проекта в сервисе; преодолевать индивидуальное, групповое и системное сопротивление инновациям; решать ресурсные конфликты.
	Организационная культура и лидерство	Умеет: определять ценности группы; руководить коллективом в соответствии с провозглашенными ценностями; организовать взаимодействие сотрудников; определить необходимость помощи подчиненным и оказать ее; применить на практике методы формирования, поддержания и изменения организационной культуры; анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности. Владеет: технологией проектирования изменений организационной культуры на предприятиях сферы услуг.
	Основы управления качеством	Знает: понятие системы менеджмента качества предприятия (СМК) и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты; алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов менеджмента качества. Умеет: обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг; использовать основные инструменты и методы менеджмента качества в сервисной деятельности.
	Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	Знает: сущность набора и отбора персонала; основные подходы к организации оплаты труда; последовательность действий при планировании обучения персонала и оценке персонала организации; содержание, структуру и особенности разработки компенсационного пакета (системы вознаграждения). Умеет: составлять смету затрат на учебное мероприятие; формировать бюджет обучения; формулировать профессиональные компетенции персонала организации сферы услуг в соответствии с целями и задачами

		управления человеческими ресурсами. Владеет: технологией планирования набора и отбора персонала в организации сферы услуг; технологией планирования обучения персонала в организации сферы услуг; технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг; технологией разработки компенсационного пакета в организации сферы услуг.
	Основы стратегического менеджмента	Знает: основные этапы развития стратегического менеджмента, основные теории стратегического менеджмента, содержание маркетинговой концепции управления, характеристики приростной и предпринимательской организаций, архитектоники оперативной и стратегической организаций, основные элементы парадигмы стратегического менеджмента, роль стратегического менеджмента как механизма согласования запросов и ресурсов, закономерности управления процессом реализации стратегий, баланс рациональности и иррациональности при разработке стратегии, критерии потенциально эффективной стратегии, основные этапы цикла реализации стратегии, основные области стратегических изменений и сущность стратегических изменений в каждой области, функции стратегического контроллинга, составляющие цепочки стоимости, элементы системы стоимости, основные направления и способы осуществления анализа внешней и внутренней среды организации, типовые модели бизнес-стратегий, основные виды (источники) конкурентных преимуществ, взаимосвязи различных стратегий (продуктовых, бизнес-стратегий, функциональных), основное содержание и форматы продуктово-маркетинговой стратегии, бизнес-стратегии, производственной стратегии, стратегии управления персоналом, основные компоненты макроокружения и механизмы влияния их компонент на организацию, основные направления и способы осуществления анализа внешней среды организации, назначение и одну из методик сценарного моделирования; базовые конкурентные стратегии, место мини-стратегии в системе стратегического менеджмента, составные элементы мини-стратегии и их взаимосвязь; основное содержание и формат финансовой стратегии. Умеет: устанавливать взаимосвязи различных продуктовых и функциональных стратегий (производственной стратегии, стратегии

		управления персоналом, финансовой стратегии), разрабатывать дерево стратегических целей, формулировать внутренние и внешние стратегические проблемы по реализации целей организации, осуществлять стратегический SWOT-анализ, PEST-анализ, многофакторный системный анализ, SNW-подход к анализу внутренних ресурсов, сценарное моделирование (по одной из методик), оценку стратегической эффективности, выбирать подход к управлению процессом реализации стратегических изменений, использовать один из форматов разработки программ управления стратегическими изменениями, анализировать стратегические альтернативы управления персоналом, разрабатывать программу реализации стратегии управления персоналом, использовать методы PEST-анализа и сценарного моделирования для анализа воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления. Владеет: технологией формирования базовой конкурентной стратегии по продукту предприятия сферы услуг; технологией разработки мини-стратегии предприятия сферы услуг на основе осуществления первичного стратегического анализа; технологией разработки финансовой стратегии организации сферы услуг на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями; технологией разработки продуктово-маркетинговой стратегии организации сферы услуг; технологией определения бизнес стратегии по продукту / бизнесу с использованием моделей (BCG и GE / McKinsey); технологией разработки стратегии организации сферы услуг на основе типовых стратегий; технологией разработки программы реализации стратегии организации сферы услуг как программы реализации стратегических изменений; технологией разработки кадровой стратегии организации сферы услуг на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями; технологией разработки производственной стратегии организации сферы услуг на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями.
	Делопроизводство	Знает: требования к получению (полнота, своевременность, независимость,

		достоверность), переработке и хранению информации; основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации; современные методы перевода информации в управленческие документы: составление распоряжений, приказов, инструкций и других управленческих документов; требования к рациональной организации работы с документами в условиях использования в аппарате управления организационной и вычислительной техники; каналы доведения информации до сотрудников организации. Умеет: применяя программное обеспечение, создать управленческие документы в традиционных и автоматизированных технологиях; на основе программного обеспечения классифицировать и систематизировать документы на стадии их обработки и хранения; организовать документооборот на предприятии, используя основные офисные программы: Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel и др.; осуществлять архивирование управленческих документов с помощью компьютерных программ; подготавливать документы к хранению, используя основные офисные программы: Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel и др.
	Управление проектами	Знает: сущность проектного управления; основные характеристики проектов, относящихся к различным типам; признаки проектов; фазы проекта; модель жизненного цикла проекта, типы жизненного цикла проекта; виды организационных структур, используемых при осуществлении проектной деятельности; Умеет: определять действия руководителя, направленные на управление проекта; рассчитывать затраты на ресурсы проекта; составлять календарный план проекта организации сферы услуг; определять критический путь проекта на основе поэтапного календарного планирования; оценивать эффективность проекта на основе оценки результата проекта, соответствия его стоимости и времени реализации. Владеет: технологией разработки управленческого проекта в организации сферы услуг.
	Производственная практика (организационно-	Владеет: опытом анализа способов подготовки управленческих решений руководителями организации сферы услуг; опытом анализа методов принятия руководителями организационно-управленческих решений; опытом

	управленческая практика)	анализа результативности принимаемых на предприятии управленческих решений; опытом анализа имеющихся в организации сферы услуг информационных технологий управления; опытом анализа способов отбора персонала в организацию сферы услуг; опытом анализа подготовки, обучения, оценки персонала организации сферы услуг; опытом анализа форм стимулирования персонала (материальное и нематериальное); опытом оценки способов профессионального развития и мотивации сотрудников; опытом анализа организационной структуры управления и ее элементов.
ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Основы менеджмента в сервисе	Умеет: выделять цели и объекты контроля в учебной ситуации; разрабатывать критерии оценки деятельности персонала организации сферы услуг в соответствии с поставленными целями; проводить анализ управленческой деятельности и деятельности персонала в соответствии с целями организации и результатами контроля; проводить анализ условий и последствий, принимаемых организационно-управленческих решений (в соответствии с типом решения).
	Основы управления качеством	Умеет: определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению сервисной организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 на систему менеджмента.
	Управление проектами	Знает: основные объекты проектного контроля и способы его реализации. Умеет: определять способы контроля проекта, с указанием объекта контроля, содержания контроля и способа контроля.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Сервисология	Умеет: сопоставлять показатели качества услуг и потребности клиентов.
	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Знает: виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними. Умеет: вести мониторинг изменений на сайте организации, выявление наиболее значимых обновлений; вести мониторинг новостных лент, форумов, социальных сетей, рассылок; определять обобщенные характеристики

		аудитории сайта. Владеет: навыками ведения баз данных и отчетов по обращениям, вопросам, жалобам.
	Диагностика и оценка потребителей услуг	Знает: требования к организации и условиям проведения социально-психологических исследований; методики, критерии, надежность, валидность тестовых процедур; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. Умеет: анализировать современные инструменты психодиагностики, возможность их использования в практике сервисной деятельности; составить и оформить бланк анкеты исследования потребителей; в учебной ситуации подбирать диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя. Владеет: приёмами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.
	Основы управления качеством	Знает: понятие качества как относительной категории; стадии развития философии качества; показатели качества услуг. Умеет: определять показатели качества продукции (услуг); оценивать качество товаров и услуг в соответствии с заданными к ним требованиями; диагностировать дефекты товаров и услуг в соответствии с формально заданными критериями.
	Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом анализа используемых в организации клиентоориентированных технологий.
	Производственная практика (организационно-управленческая практика)	Владеет: опытом анализа показателей качества услуг организации; опытом анализа показателей конкурентоспособности организации сферы услуг.
ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Знает: общие принципы разграничения прав доступа к информации в сети Интернет, обеспечение информационной безопасности. Владеет: методами обработки комментариев пользователей, подготовки оперативных ответов или поручение этой задачи сотрудникам организации; навыками модерирования сообщений и комментариев пользователей;

		навыками сбора и обработки материалов для электронных рассылок.
	Основы управления качеством	Знает: понятие процессного подхода и процессного управления; основные аспекты идентификации и документирования процессов в организациях сферы услуг; алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации сферы услуг; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность. Умеет: планировать реализацию целей в области качества; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих сервисную деятельность предприятия; идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации сферы услуг; строить модель процессов системы менеджмента качества организации сферы услуг. Владеет: технологией документирования бизнес-процесса в организации сферы услуг; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Знает: специальную терминологию и веб-этикет; технологии организации и ведения новостных лент, RSS-каналов, электронных подписок, рассылок по электронной почте. Умеет: размещать новости на сайте и в социальных сетях, вести контроль правильности работы RSS-каналов и механизмов кросспостинга; осуществлять навигацию по различным веб-ресурсам, регистрироваться на сайтах. Владеет: техническими средствами для регулярной коммуникации, мониторинга информации в Интернет; навыками модерирования обсуждений на сайте, в форуме и социальных сетях; навыками настройки отображения новостей, анонсов мероприятий и других элементов на сайтах социальных сетей.
	Техники сервисного взаимодействия	Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдинальный,

		комплексный; эмпирические методы исследования; стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов; количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования; структуру отчёта о проведённом эмпирическом исследовании; методы математической статистики при обработке данных эксперимента; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности. Умеет: в учебной ситуации находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методы изучения конфликтности и конфликтов; в учебной ситуации применять организационные и эмпирические методы исследования; в учебной ситуации применять методики изучения личности и индивидуальных различий; определять социотип клиента и собственный социотип, понимать мотивы и прогнозировать реакции клиента на основе социотипирования.
	Основы управления качеством	Знает: показатели удовлетворенности потребителей процесса обслуживания. Умеет: формулировать критерии качества процесса обслуживания клиентов.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	Маркетинг	Знает: сущность и назначение маркетинга; особенности маркетинга услуг; основные концепции маркетинга; логику выделения функций маркетинга; основные характеристики услуг; общий подход к определению качества услуги; этапы маркетингового исследования; методы маркетинговых исследований; специфику бенчмаркинга. Умеет: анализировать основные цели маркетинга для сервисных организаций; определять позиции субъектов микросреды сервисной организации; анализировать внешнюю среду сервисной организации; анализировать различные подходы к маркетингу услуг; формулировать задачи реализации функций маркетинга; анализировать результаты

		реализации организациями функций маркетинга; определять необходимость проведения маркетингового исследования для сервисной организации. Владеет: технологией разработки программы маркетингового исследования сервисной организации.
	Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом анализа сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация сферы услуг; опытом определения факторов прямого воздействия внешней среды организации (микросреды) и факторов косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды).
	Производственная практика (организационно-управленческая практика)	Владеет: опытом анализа коммуникативных мероприятий организации сферы услуг.
ОПК-4.2 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.	Маркетинг	Знает: особенности комплексных функций маркетинга: исследовательской, производственной, сбытовой, коммуникационной, организационной; элементы маркетинговой информационной системы; основные модели и состав элементов комплекса маркетинга; различия в нуждах и потребностях людей; различия в запросе, спросе и заказе на продукт организации; процесс принятия потребительского решения; основные характеристики этапов жизненного цикла продукта; сущность товародвижения, ценообразования, продвижения; специфику интернет-продвижения товаров и услуг. Умеет: анализировать формирование запроса и спроса на продукт сервисной организации; оценивать роли людей в процессе обмена; позиционировать продукт предприятия сервиса; оценивать позиции продуктов предприятия сервиса; разрабатывать комплекс маркетинга для организаций сферы услуг; оценивать целесообразность использования разных моделей комплекса маркетинга в сервисной организации. Владеет: технологией разработки маркетинговой политики сервисной организации (продуктовой, сбытовой, ценовой, коммуникационной).
	Рекламная деятельность	Знает: основы маркетинговых коммуникаций; особенности прямых продаж; особенности ценового стимулирования продаж; особенности неценового стимулирования продаж; особенности пиар; особенности брендинга. Умеет: обосновывать эффективность интегрирования рекламы и прямых продаж; обосновывать эффективность интегрирования рекламы и

		стимулирования продаж; обосновывать эффективность интегрирования рекламы и пиар; обосновывать эффективность интегрирования рекламы с брендингом; обосновывать эффективный комплекс интегрированных маркетинговых коммуникаций; выбирать или разрабатывать средства рекламы товаров и услуг сервисных организаций для продвижения их на рынке; использовать общий подход к оценке результативности комплекса интегрированных маркетинговых коммуникаций. Владеет: технологией разработки плана рекламной (коммуникационной) кампании сервисных организаций.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом анализа использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail-маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.); опытом анализа формирования клиентской базы в сети Интернет.
ОПК-4.3 Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Маркетинг	Знает: особенности взаимодействия производителя с потребителем; сущность обмена и условия его эффективного осуществления; основное назначение маркетинговой службы организации; основные типы организационной структуры службы маркетинга. Умеет: оценивать целесообразность изменения каналов распределения продукта; определять положение продукта на этапах жизненного цикла продукта; различать сегменты рынка и целевые группы; сегментировать рынок предприятия сервиса; осуществлять прогнозирование спроса на продукт предприятий сервиса; устанавливать цену на продукт предприятий сервиса; оценивать влияние различных факторов на поведение потребителей товаров и услуг; выделять основные компоненты услуги; определять ценность услуги; анализировать продукт организации как комплекс выгод для потребителя; анализировать маркетинговую политику организации; анализировать организационную структуру маркетинговой службы. Владеет: технологией разработки нового продукта для сервисных организаций.
	Рекламная деятельность	Знает: сущность основных коммуникационных стратегий маркетинга; особенности рекламы в прессе, на телевидении, на радио, на стендах; этапы создания рекламного продукта; общий подход к оценке эффективности рекламной кампании, акции; этапы рекламной (коммуникационной)

		кампании; условия эффективной рекламной (коммуникационной) кампании. Умеет: ставить задачи комплекса маркетинговых коммуникаций сервисных организаций; выбирать в разных ситуациях коммуникационную стратегию маркетинга сервисных организаций; ставить цели и задачи рекламы сервисных организаций; оценивать результативность рекламы; анализировать средства распространения рекламы; анализировать рекламное сообщение; оценивать эффективность рекламного продукта; оценивать эффективность рекламной (коммуникационной) кампании; определять идею рекламы сервисных организаций; составлять план рекламной (коммуникационной) кампании. Владеет: комплексом действий по созданию рекламного продукта сервисных организаций.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	Основы статистики	Знает: категории и понятия статистики; методы сбора, анализа и обработки данных; статистические средства для обработки и анализа данных. Умеет: применять основные методы получения, переработки информации для статистического анализа данных; пользоваться статистическими приемами и средствами обработки и анализа данных. Владеет: технологией сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения профессиональных задач; технологией выбора инструментальных средств для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, проведения необходимых расчетов, анализа результатов проведенных расчетов и обоснования полученных выводов.
	Основы экономической теории	Знает: специфику основных субъектов экономики микро- и макро-экономического уровня; понятия экономики и экономической деятельности; экономические отношения и производительные силы общества; основы спроса, предложения, конкуренции, ценообразования; совокупный продукт общественного производства и его структуру, показатели системы

		национального счетов и их измерение; основы совокупного спроса и предложения, макроэкономического равновесия и неравновесия. Умеет: использовать навыки графических построений, раскрывающих роль и взаимосвязь элементов рассматриваемых процессов на микро- и макроэкономическом уровне. Владеет: навыками прогнозирования динамики макроэкономических показателей российской экономики.
	Управленческий учет	Знает: сущность, содержание управленческого учета, подходы к классификации и виды затрат, методы калькулирования себестоимости, концепции снижения себестоимости; нормативы издержек, способы их разработки, способы оценки отклонений фактических показателей затрат от нормативных, способы снижения себестоимости. Умеет: группировать затраты, калькулировать себестоимость различными методами; анализировать основные и оборотные фонды, прибыль, материальные затраты организаций сферы услуг. Владеет: технологией анализа затрат при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (снабженческо-заготовительной, производственной, финансово-сбытовой, организационной).
	Финансовый анализ	Знает: основы теории финансового анализа; показатели технического состояния и эффективности использования основных средств; факторы, влияющие на объем реализации продукции (услуг); факторы роста производительности труда, влияющие на увеличение объема реализации продукции (услуг). Умеет: анализировать влияние различных факторов на конечный результат, используя методы финансового анализа в организации сферы услуг; применять знание основ финансового анализа для выявления экономических проблем хозяйственной жизни объекта исследования; пользоваться источниками экономической информации, методами и приемами финансового анализа.
	Бухгалтерский учет	Умеет: оценивать и анализировать финансовые результаты деятельности и возможности предприятий сервиса, в том числе предприятий сервиса. Владеет: технологией анализа отчетности предприятия сервиса.
	Производственная	Владеет: опытом анализа структуры ассортимента услуг предприятия в

	практика (организационно-управленческая практика)	стоимостном выражении; опытом классификации имущества предприятия на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг; опытом анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом анализа структуры численности работников организации сферы услуг.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом определения источников финансирования организации сферы услуг; опытом финансового анализа деятельности организации: диагностики деловой активности, оценки рентабельности деятельности организации сферы услуг.
ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения	Основы экономической теории	Знает: микро- и макроэкономические категории, связи, зависимости и закономерности в различных сферах деятельности. Умеет: объяснить взаимосвязь видов экономической деятельности и социальных процессов на микро- и макроэкономическом уровне.
	Налогообложение	Знает: основы современной теории налогов и налогообложения; закономерность развития налоговой системы России; основные направления налоговой политики Российской Федерации. Умеет: заполнять налоговые декларации по видам налогов и категориям налогоплательщиков; идентифицировать налоги, налоговые ставки и базы, обязательные для уплаты предприятием сферы услуг; определять объект налогообложения, налоговую базу, налоговые вычеты, сумму налогового платежа; производить расчеты по исчислению налоговых платежей; разрабатывать план налоговых платежей организации сферы услуг. Владеет: навыками разработки управленческих решений по оптимизации налоговой нагрузки предприятия сервиса, в том числе при разработке продуктов финансового сервиса.
	Финансовый анализ	Знает: методику анализа состава, структуры основных средств предприятия сервиса. Умеет: разрабатывать управленческие решения на основе диагностики деловой активности предприятия сферы услуг. Владеет: методикой разработки управленческих решений на основе диагностики рентабельности деятельности предприятия сферы услуг; методикой разработки управленческих решений на основе анализа ликвидности баланса предприятия сферы услуг; методикой разработки

		управленческих решений на основе анализа финансовой отчётности предприятия сферы услуг.
	Бизнес-планирование	Знает: понятие и виды предпринимательства; механизмы государственного регулирования предпринимательской деятельности; виды деятельности, подлежащие лицензированию; последовательность действий по созданию бизнеса; цели и принципы бизнес-планирования; структуру и последовательность разработки бизнес-плана. Умеет: формировать последовательность действий по созданию бизнеса в заданной сфере сервиса. Владеет: технологией разработки бизнес-плана создания предприятия в сфере услуг.
	Производственная практика (организационно-управленческая практика)	Владеет: опытом определения режима налогообложения, анализа адекватности его использования для данной организации сферы услуг; опытом определения источников финансирования организации сферы услуг.
ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	Управленческий учет	Знает: способы расчета себестоимости и безубыточности разными методами; роль управленческого учета в оценке эффективности результатов деятельности организации. Умеет: анализировать себестоимость, находить решения с учетом изменения конъюнктуры рынка, проводить анализ безубыточности, рассчитывать точку безубыточности. Владеет: навыками планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса (определение и планирование затрат, себестоимости, безубыточности) с учетом изменения конъюнктуры рынка.
	Налогообложение	Знает: структуру учетной и налоговой политики предприятия сферы услуг. Умеет: формировать учетную и налоговую политику предприятия сферы услуг. Владеет: современной методикой расчета налоговой нагрузки предприятия сферы услуг; технологией выбора налогового режима; технологией оптимизации налоговой нагрузки предприятия сферы услуг.
	Финансовый анализ	Умеет: давать оценку состояния и эффективного использования основных средств предприятия сервиса. Владеет: методикой анализа показателей эффективности деятельности

		предприятия сервиса.
	Бухгалтерский учет	Знает: основные приемы и элементы бухгалтерского учета; основы организации бухгалтерского учета; классификацию счетов бухгалтерского учета; требования к оформлению документов, отражающих хозяйственные операции; правила оценки имущества и обязательств организации сервиса; формы и регистры бухгалтерского учета; структуру бухгалтерского баланса и методику его формирования; автоматизацию бухгалтерского учета в рамках программного обеспечения «1С». Умеет: определять содержание хозяйственных операций; составлять бухгалтерские проводки; заполнять учетные регистры, первичные и сводные бухгалтерские документы; проводить учет товаров и материальных ценностей; осуществлять оценку имущества и обязательств организации сервиса. Владеет: технологией ведения бухгалтерского учета с использованием программного средства «1С: Бухгалтерия»; технологией составления бухгалтерской (финансовой) отчетности и налоговой отчетности с использованием программного средства «1С: Бухгалтерия».
	Бизнес-планирование	Знает: теоретические и практические основы бизнес-планирования. Умеет: оценивать экономическую эффективность бизнес-проекта.
	Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом анализа путей оптимизации сервисной деятельности в организации сферы услуг.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	Основы инновационного менеджмента	Знает: нормативно-законодательные документы, обеспечивающие законность инновационной деятельности в сервисной организации на федеральном, региональном и муниципальных уровнях.
	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Знает: систему Гражданского кодекса РФ; нормы ГК РФ; содержащие понятия предпринимательской деятельности, юридического лица, виды юридических лиц;

		- конкретные виды договоров: купли-продажи, поставки, аренды, подряда, оказания услуг, лизинга, коммерческой концессии, агентирования, комиссии, поручения, доверительного управления имуществом; обязательства из причинения вреда; порядок подачи искового заявления; нормы арбитражно-процессуального законодательства. Умеет: использовать нормативные правовые акты в профессиональной деятельности.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Владеет: навыками поиска необходимого правового материала, анализа и использования нормативных и правовых документов трудового законодательства в своей профессиональной деятельности.
	Делопроизводство	Знает: устройства создания электронной управленческой информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф), каналы и сети электронной почты для доведения информации до подчиненных. Умеет: анализировать законодательство и практику его применения для работы с управленческой документацией.
ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Налогообложение	Знает: права, обязанности налогоплательщиков и налоговых органов; ответственность налогоплательщиков за нарушения налогового законодательства; экономические и правовые основы налогов и принципы налогообложения; нормативно-правовую базу налогообложения предпринимательской деятельности сферы услуг.
	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Знает: содержащие понятия предпринимательской деятельности, юридического лица, виды юридических лиц. Умеет: работать с Гражданским кодексом РФ; работать с Кодексом РФ об административных правонарушениях; работать с Арбитражно-процессуальным кодексом РФ.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Знает: виды юридической ответственности, особенности ответственности по трудовому законодательству в сфере услуг.
	Делопроизводство	Знает: нормы права и нормативно-правовые акты, регулирующие взаимоотношения организации и контролирующих органов; действующие государственные нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность организаций сервиса. Умеет: обеспечить соблюдение документов действующему

		законодательству.
ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	Умеет: составлять проекты типовых договоров купли-продажи, аренды, поставки; составлять исковые заявления.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Умеет: работать с Трудовым кодексом РФ, Гражданским процессуальным кодексом РФ, иными нормативными правовыми актами, регулирующими трудовые отношения; заключать, расторгать трудовой договор, вносить в него изменения. Владеет: процедурой расторжения договора по инициативе работника, по инициативе работодателя, по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон.
	Делопроизводство	Знает: виды управленческой документации; общие требования к составлению управленческих документов (положения, должностной инструкции работника, штатного расписания и т.д.), порядок внесения изменений; алгоритм подготовки распорядительной документации, согласования и визирования. Умеет: формировать пакет документов, отражающих деятельность организации в соответствии с нормативными требованиями контролирующих органов и нормативно-методическими документами; оформлять и составлять управленческие документы: приказы, протоколы, докладные и объяснительные записки, справки, служебные письма, акты; осуществлять регистрацию входящей и исходящей документации. Владеет: технологией организации делопроизводства при приеме на вакантную должность.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники	Основы медицинской помощи	Знает: правила оказания первой (доврачебной) помощи, основы техники безопасности. Умеет: оказывать первую (доврачебную) помощь при травмах, неотложных состояниях, отравлениях.

безопасности	Основы управления качеством	Умеет: идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством сервисного предприятия и определять их ожидания.
ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Основы управления качеством	Знает: правила техники безопасности в процессе продажи товаров и оказания услуг; понятие и принципы технического регулирования, технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия; понятие, цели и принципы сертификации; формы подтверждения соответствия. Умеет: демонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.
	Правовое регулирование трудовых отношений	Знает: нормативно-правовую базу по охране труда. Умеет: анализировать документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности.
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		
Код и наименование индикатора общепрофессиональной компетенции	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ОПК-8.1 Знает принципы функционирования, основные характеристики и возможности аппаратных и программных средств современных информационных технологий; тенденции развития сквозных цифровых технологий и профессионально значимые решения на их основе; этические и правовые нормы при работе с информацией	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Знает: тенденции развития сквозных цифровых технологий и профессионально значимые решения на их основе этические и правовые нормы при работе с информацией.
ОПК-8.2 Умеет применять современные информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Умеет: осуществлять выбор программных продуктов для решения профессиональных задач; соотносить типы профессиональных задач с возможностями программных продуктов; осуществлять выбор необходимых для осуществления профессиональной деятельности средств сетевой

задач с учетом специфики предметной области; осуществлять выбор необходимых для осуществления профессиональной деятельности аппаратных и программных средств, мобильных приложений, средств сетевой коммуникации на основе стандартов и норм, принятых в профессиональной среде и с учетом требований информационной безопасности		коммуникации на основе стандартов и норм, принятых в профессиональной среде и с учетом требований информационной безопасности.
ОПК-8.3 Владеет методами анализа эффективности использования профессионально ориентированных аппаратных и программных средств современных информационных технологий, мобильных приложений, сервисов и ресурсов сети Интернет для сопровождения профессиональной деятельности; технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе	Интернет-технологии в профессиональной деятельности	Владеет: навыками анализа функциональных возможностей программных продуктов и мобильных приложений, технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе и определения эффективности их использования для решения профессиональных задач; навыками анализа функциональных возможностей сервисов и ресурсов сети Интернет для сопровождения профессиональной деятельности; технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе.

Раздел 3 Профессиональные компетенции

Задачи профессиональной деятельности: участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; организация контактной зоны для обслуживания потребителей; оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.

Объект или область знания: сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги.

Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
Код и наименование ПК	**ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности**			
Код и наименование индикатора достижения ПК	**Основание (ПС, ОТФ)**	**Трудовая функция**	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ПК-1.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение	Анализ опыта, ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности		Организационное проектирование в сервисной деятельности	Знает: принципы и условия формирования рациональных структур управления; принципы структуризации организаций; типы и виды организационных полномочий и технологии их эффективного распределения. Умеет: использовать основные методы проектирования организационной структуры предприятия сервиса.
ПК-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы	Анализ опыта, ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессионал		Обслуживание в финансовой организации	Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации обслуживания в финансовой организации. Умеет: организовывать обслуживание клиентов финансовой организации.
			Организационное проектирование в сервисной	Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур. Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную

обслуживания	ьной деятельности		деятельности	структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.
ПК-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	Анализ опыта, ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности		Организационное проектирование в сервисной деятельности	Знает: основные положения концепции организационного дизайна; типологию моделей организационных структур, преимущества и недостатки, условия их эффективного применения и способы оценки эффективности. Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность. Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии.
			Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом обоснования организационных решений по развитию клиентурных отношений организации сферы услуг.
Код и наименование ПК	**ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)**			
Код и наименование индикатора достижения ПК	**Основание (ПС, ОТФ)**	**Трудовая функция**	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ПК-2.1 Организовывает процессы анализа требований к	40.053 Специалист по организации	B/01.6 Организация процессов анализа требований к	Обслуживание в финансовой организации	Знает: сущность постпродажного обслуживания, субпроцессы процесса постпродажного обслуживания. Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному

постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	постпродажного обслуживания и сервиса ОТФ В. Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции		обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня. Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов.
			Сервисная логистика	Знает: сущность логистики сервисного обслуживания; зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; теоретические и практические аспекты управления цепями поставок. Умеет: формулировать критерии качества логистического обслуживания, в том числе и постпродажного обслуживания.
			Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе	Умеет: моделировать процесс постпродажного обслуживания клиентов организации сферы услуг в учебной ситуации.
			Производственная практика (организационно-управленческая практика)	Владеет: опытом анализа взаимоотношений организации с целевой группой потребителей; опытом идентификации факторов макро- и микросреды организации с учетом специфики ее деятельности.
ПК-2.2 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса		B/02.6 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса	Обслуживание в финансовой организации	Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса. Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.
			Производственная практика (преддипломная практика)	Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию стандартов обслуживания клиентов организации сферы услуг.

Задачи профессиональной деятельности: осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; формирование и развитие клиентурных отношений.
Объект или область знания: сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги.

Тип задач профессиональной деятельности: сервисный				
Код и наименование ПК	**ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя**			
Код и наименование индикатора достижения ПК	**Основание (ПС, ОТФ)**	**Трудовая функция**	**Дисциплины**	**Результаты обучения**
ПК-5.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Анализ опыта, ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности		Сервисная деятельность	Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис». Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.
			Обслуживание в финансовой организации	Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации; цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам. Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания в финансовой организации; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса. Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.
			Учебная практика (ознакомительная практика)	Владеет: опытом определения этапов продажи услуги в организации с учетом специфики ее деятельности
ПК-5.2	Анализ опыта,		Сервисная	Знает: формы и методы организации обслуживания;

Участвует в разработке системы клиентских отношений	ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности		деятельность	показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг. Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге.
			Брокерская деятельность в финансовом секторе	Умеет: анализировать процедуры сервисной деятельности и предлагать организационно-управленческие и иные решения по совершенствованию системы клиентских отношений.
			Бизнес-процессы в финансовом сервисе	Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
ПК-5.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Анализ опыта, ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности		Сервисная деятельность	Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации. Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.
			Производственная практика (финансово-сервисная практика)	Владеет: опытом разработки организационно-управленческих решений по совершенствованию системы клиентских отношений.
Код и наименование ПК	**ПК-6. Способен консультировать клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг**			
Код и наименование индикатора достижения ПК	**Основание (ПС, ОТФ)**	**Трудовая функция**	**Дисциплины**	**Результаты обучения**

ПК-6.1 Осуществляет мониторинг конъюнктуры рынка финансовых услуг	08.008 Специалист по финансовому консультированию ОТФ А.Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	A/01.6 Мониторинг конъюнктуры рынка банковских услуг, рынка ценных бумаг, иностранной валюты, товарно-сырьевых рынков	Финансовые продукты и услуги	Знает: понятие и виды финансовой деятельности, виды хозяйствующих субъектов, связанных с финансовой деятельностью и производством финансовых продуктов и услуг, понятие и виды финансовых продуктов и услуг. Умеет: приводить примеры различных видов финансовых продуктов и услуг и хозяйствующих субъектов – их продуцентов, показателей деятельности финансовых организаций в области финансовых продуктов и услуг.
			Производственная практика (финансово-сервисная практика)	Владеет: опытом анализа данных, необходимых для расчета показателей оценки финансового сервиса и консультирования клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг.
ПК-6.2. Подбирает в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирует клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов		A/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов	Разработка финансовых продуктов и услуг	Знает: основные положения нормативно-правовой базы в области сервисной деятельности, финансовых продуктов и услуг, регламентирующие проектирование финансовых продуктов и услуг. Умеет: рассчитывать показатели доходности финансовых продуктов и услуг и оценивать их стоимость.
			Производственная практика (финансово-сервисная практика)	Владеет: опытом использования типовых методик, оценивающих эффективность разработанных продуктов и услуг и их производных инструментов.
ПК-6.3. Консультирует клиента по оформлению сделок в сфере финансовых услуг		A/03.6 Консультирование клиента по оформлению сделок с поставщиком финансовой услуги (кроме	Проектирование обслуживания в финансовой организации	Знает: принципы, нормы и методы проектирования обслуживания в финансовой организации. Умеет: анализировать эффективность (в т.ч. экономическую) по проектируемой услуге в финансовой организации.

		операционной деятельности)		