

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт экономики и управления

Кафедра производственного менеджмента

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Должность: Ректор
Дата: 25.11.2022 12:11:00

А.Н. Яковлев

Основная профессиональная образовательная программа

Направление подготовки / специальность 43.03.01 Сервис
Специализация / направленность (профиль) Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса

Присваиваемая квалификация
"Бакалавр"

Формы обучения
заочная

Год набора 2020

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Председатель учебно-методической комиссии
по направлению подготовки (специальности)
43.03.01 Сервис

Дата: 25.11.2022 12:11:00

Т.Г. Королева

Кемерово 2025 г.



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

СОДЕРЖАНИЕ

1. Характеристики основной профессиональной образовательной программы

- 1.1 Миссия и цели ОПОП
- 1.2 Квалификация, присваиваемая выпускникам
- 1.3 Задачи профессиональной деятельности выпускника
- 1.4 Специализация / направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы
- 1.5 Планируемые результаты освоения ОПОП
- 1.6 Планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике - знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности (индикаторы достижения компетенции), характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения ОПОП
- 1.7 Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации образовательной программы

2. Иные сведения

- 2.1 Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий
- 2.2 Нормативные документы для разработки образовательной программы
- 2.3 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению образовательной программы
- 2.4 Особенности организации образовательной деятельности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья
- 2.5 Государственная итоговая аттестация

3. Рабочая программа воспитания и календарный план воспитательной работы

4. Внесение изменений



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

1. Характеристики основной профессиональной образовательной программы

1.1 Миссия и цели ОПОП

Миссия:

удовлетворение потребностей региона в квалифицированных кадрах в сфере сервиса, способных реализовать стратегии развития Кемеровской области - Кузбасса и Российской Федерации, соответствующих уровню ведущих отечественных и мировых университетов и обладающих высокой конкурентоспособностью на рынке интеллектуальных ресурсов.

Область (области) профессиональной деятельности и (или) сфера (сферы) профессиональной деятельности выпускников, освоивших ОПОП ВО по направлению подготовки / специальности 43.03.01 «Сервис», специализация / направленность (профиль) «Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса», включает:

16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управления многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления);

25 Ракетно-космическая промышленность (в сфере создания инфраструктуры использования результатов космической деятельности, деятельности по обеспечению актуальной и достоверной информации социально-экономического, экологического, географического характера);

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей);

сфера прикладных исследований.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу специалитета, являются:

потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности; запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг); процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии; процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений; технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей; средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; информационные системы и технологии; первичные трудовые коллективы.

Общая информация об образовательной программе, в соответствии с требованиями ФГОС:

Срок получения образования по каждой форме обучения:

Очная форма обучения:

4 года

Заочная форма обучения

5 лет

Очно-заочная форма обучения:

нет

Объем образовательной программы по каждой форме обучения:

Очная форма обучения:

240

Заочная форма обучения

240

Очно-заочная форма обучения:



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

нет

Объем образовательной программы по каждой форме обучения, реализуемый за один учебный год:

Очная форма обучения:

Курс	Объем
1	60
2	60
3	60
4	60
5	
6	
7	

Заочная форма обучения

Курс	Объем
1	60
2	45
3	50
4	51
5	34
6	
7	

Очно-заочная форма обучения:

Курс	Объем
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий:

При реализации программы бакалавриата Организация вправе применять электронное обучение, дистанционные образовательные технологии. Электронное обучение, дистанционные образовательные технологии, применяемые при обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды и лица с ОВЗ), должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Цели:

Формирование у обучающихся компетенций в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта.

Получение выпускниками высшего образования с учетом профессиональных стандартов, позволяющего выпускнику успешно работать в избранной сфере деятельности.

Формирование социально-личностных качеств обучающихся, способствующих укреплению нравственности, развитию общекультурных потребностей, творческих способностей, социальной адаптации, коммуникативности, толерантности, настойчивости в достижении цели, готовности принимать решения и профессионально действовать.

1.2 Квалификация, присваиваемая выпускникам

Присваиваемая квалификация – Бакалавр.

Тип(ы) решаемых задач (вид(ы) профессиональной деятельности):

- 1) организационно-управленческий
- 2) сервисный



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

Из них основные:

- 1) организационно-управленческий
- 2) сервисный

Достижение целей в подготовке бакалавров по ОПОП соответствует следующим профессиональным стандартам:

№ п/п	Реквизиты профессионального стандарта
1	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 №282н
2	Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 №864н

Перечень профессиональных стандартов, обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программы бакалавриата по направлению подготовки «Сервис», профиль «Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса»

Профессиональный стандарт	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	код	наименование	уровень квалификации	код	наименование	уровень (подуровень) квалификации
Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н	В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	В/01.6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6
Специалист по организации пост продажного обслуживания и сервиса утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 № 864н	В	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	6	В/01.6	Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	6

Соответствие обобщенных трудовых функций, трудовых функций, трудовых действий из профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н. «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 № 864н видам деятельности и соответствующим профессиональным компетенциям из ФГОС ВО

Направление подготовки «Сервис», профиль «Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса»
Уровень высшего образования: Бакалавриат

Обобщенные трудовые функции (из ПС)	Трудовые функции (из ПС)	Трудовые действия (из ПС)	Профессиональные компетенции из ФГОС ВО по соответствующим видам деятельности	Вид деятельности (из ФГОС ВО)



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	ПК-3 Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий	организационно-управленческая деятельность
		Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-4 Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий	организационно-управленческая деятельность
		Формирование системы бизнес-процессов, и стандартов гостиничного комплекса	ПК-1 Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности	организационно-управленческая деятельность
		Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	ПК-8 Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг	сервисная



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)</p>	<p>Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>Осуществление сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет статистики</p>	<p>ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств</p>	<p>сервисная</p>
		<p>Анализ информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по постпродажному обслуживанию</p>	<p>ПК-2 Способен к проведению маркетингового анализа рынка сервисных услуг</p>	<p>организационно-управленческая деятельность</p>
		<p>Подготовка прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий</p>	<p>ПК-4 Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий</p>	<p>организационно-управленческая деятельность</p>
		<p>Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня</p>	<p>ПК-2 Способен к проведению маркетингового анализа рынка сервисных услуг</p>	<p>организационно-управленческая деятельность</p>
		<p>Разработка предложений изменению конструкции изделий и технологии производства, согласование планов постановки производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий</p>	<p>ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий</p>	<p>организационно-управленческая деятельность</p>
		<p>Осуществление взаимодействия с потребителями продукции организации использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей</p>	<p>ПК-7 Способен к взаимодействию с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами</p>	<p>сервисная деятельность</p>
		<p>Разработка и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>	<p>ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий</p>	<p>организационно-управленческая деятельность</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

1.3 Задачи профессиональной деятельности выпускника

Выпускник по направлению подготовки / специальности 43.03.01 «Сервис», специализация / направленность (профиль) «Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса» должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с типом(ами) задач профессиональной деятельности или видом(ами) профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа:

Тип задач организационно-управленческий

1. разработка бизнес-планов и стратегий развития сервисных предприятий
2. обеспечение ресурсами
3. оценка рынка и разработка стратегии маркетинга

Тип задач сервисный

1. Заключение договоров
2. Контроль деятельности сервисных предприятий
3. Коммуникации с потребителями услуг

1.4 Специализация / направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы

Специализация / направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы - Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса.

1.5 Планируемые результаты освоения ОПОП

Результаты освоения ОПОП бакалавриата определяются приобретаемыми выпускником компетенциями.

В результате освоения программы бакалавриата выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Компетенции выпускников формируемые ОПОП по направлению
подготовки 43.03.01 Сервис
направленности (профилю) подготовки Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса

Код и содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
Общепрофессиональные компетенции(ОПК)		
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применять современное программное обеспечение для решения поставленных задач Использует знание технологических новаций и современного программного обеспечения для решения поставленных задач в сфере сервиса	Знать: понятие и сущность инновационных процессов; технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. направления развития современных компьютерных технологий для осуществления прогнозирования, моделирования и экспертной оценки процессов на объектах сервиса Иметь опыт: применения и использования программного обеспечения в сфере сервиса. Уметь: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. работать с современными системами обработки данных Уметь: применять программное обеспечение в сфере сервиса. Владеть: навыками использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса. приемами работы с современными средствами поиска информации в сети Интернет и электронных библиотечных системах Владеть: навыками применения и использования программного обеспечения в сфере сервиса.



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью в профессиональной области Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Знать: понятие и сущность инновационных процессов; особенности государственной и региональной инновационной политики; инновационные стратегии развития бизнеса в сфере сервиса; основы управления инновационными проектами на предприятиях сервиса. - процесс менеджмента как совокупность функций управления; - основные этапы управленческой мысли; - классификации подходов и школ управления; - содержательные и процессуальные теории мотивации, теории лидерства, основные формы власти; - сущность процесса контроля, его формы и методы; - основные концепции и принципы формирования команды; - значение стратегии для бизнеса, роль ценностей, видения и миссии компании. - основы менеджмента и специфику его применения в сфере сервиса. Знать: понятие сервисной деятельности; виды сервиса; основные функции управления сервисной деятельностью. осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью. Уметь: управлять инновационной деятельностью и инновационными процессами на предприятиях сервиса; разрабатывать инновационные стратегии для предприятий сервиса; создавать условия успешной реализации инновационной стратегии; разрабатывать инновационные проекты в сфере сервиса; реализовывать инновационные проекты в сфере сервиса. - идентифицировать основные школы управления; - использовать теории мотивации, лидерства и власти для решения задач управления; - разрабатывать процедуры и применять методы контроля; - эффективно организовать групповую работу; - формулировать миссию и видение компании; применять; разрабатывать функциональные стратегии - предприятия и определять общую стратегию развития. - использовать приобретенные знания в профессиональной деятельности; - проводить исследование рынка и осуществлять продвижение сервисных услуг, прогнозировать - спрос и предложения на услуги. Уметь: выявлять потребности клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности; управлять сервисной деятельностью. осуществлять на практике основные функции управления. Владеть: навыками управления инновационной деятельности и инновационными процессами на предприятиях сервиса; навыками разработки и реализации инновационных стратегий для предприятий сервиса; навыками разработки и реализации инновационных проектов в сфере сервиса. - принципами научного управления; - современными методиками мотивации, технологиями лидерства и власти; - методами контроля; - средствами воздействия на поведение людей в формальных и неформальных группах; - методами анализа рыночной среды; - навыками разработки концепции и стратегии предприятия - навыками использования системы научных знаний для работы с клиентами; - навыками менеджмента в сервисной деятельности. Владеть: навыками управления сервисной деятельности. навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью.</p>
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Использует нормативные документы по стандартизации для решения поставленных задач в сфере профессиональной деятельности Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знать - сущность, цели, принципы, функции, нормативные документы по стандартизации, категории и виды стандартов в бизнес-процессах, методы стандартизации; основные понятия и правовые основы сертификации; понятие о взаимозаменяемости; основные понятия, цели, принципы и системы управления качеством; особенности управления качеством услуг на предприятиях малого и среднего бизнеса обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Уметь - определять цели, принципы, функции стандартизации, применять требования нормативных документов по стандартизации выделять особенности процедуры сертификации услуг на предприятиях малого и среднего бизнеса, соблюдать правила проведения сертификации; применять условия взаимозаменяемости товаров, работ, услуг; формулировать цели и принципы управления качеством; применять системы управления качеством на предприятиях малого и среднего бизнеса разрабатывать функциональные обязанности работников сервисного предприятия для обеспечения качества процессов оказания услуг. Владеть - принципами стандартизации, навыками соблюдения требований нормативных документов по стандартизации и сертификации на предприятиях малого и среднего бизнеса; способностью применять системы управления качеством услуг на предприятия малого и среднего бизнеса способностью управления персоналом для обеспечения качества процессов оказания услуг.</p>
<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Использует знания маркетинга в исследовании рынка, организации продаж и продвижении сервисных продуктов Исследует рынок и организовывает продажи и продвижение сервисных продуктов Использует знание рынка сервисных продуктов для решения поставленных задач</p>	<p>состав и содержание комплекса маркетинга методы организации и проведения изучения потребителей; современные модели потребительского поведения; методы организации и проведения изучения потребителей; факторы маркетинговой среды методика разработки маркетинговых планов организации, содержание и характеристики ; этапы SWOT-анализ; технологии сбора и использования информации о потребителях и их поведении на рынке; источники получения информации о потребителях; каналы распределения и способы продвижения услуг Знать: методы исследования рынка; методы продвижения сервисных продуктов. Иметь опыт: исследования рынка сервисных продуктов. определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; анализировать процесс принятия решения потребителя о покупке; проводить SWOT-анализ; анализировать влияние внутренней среды на потребительское решение; планировать и осуществлять исследование рынка; организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов Уметь: осуществлять исследование рынка; организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов. Уметь: исследовать рынок сервисных продуктов. навыками сегментирования рынка и позиционирования товара на нем; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителей; навыками проведения SWOT-анализ; навыками организации коммуникационных отношений предприятия; навыками сбора маркетинговой информации и осуществления маркетингового исследования; навыками продаж и продвижения сервисных продуктов Владеть: навыками исследования рынка; навыками продаж и продвижения сервисных продуктов. Владеть: навыками исследования рынка сервисных продуктов.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>принимает экономически обоснованные решения, обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности Принимает экономически обоснованные решения, анализирует экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности Принимает экономически обоснованные решения, обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>УК-1.4. Основные понятия и теоремы разделов курса Знать: основы предпринимательской деятельности; правовую и экономическую основу деятельности хозяйствующего субъекта; характеристику основных и оборотных фондов; формы и системы оплаты труда; классификацию затрат: методы расчета цены; формирование прибыли; методики для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов Знать: современные технологии проведения экспертизы предприятий сервиса; условия и факторы формирования качества управления производственными задачами предприятия сервиса принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности. УК-1.5. Работать со справочной литературой; применять теоретические знания к решению задач по курсу Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; выполнять расчет прямых и косвенных затрат, выполнять расчет издержек обращения; рассчитывать цену услуги; экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности Уметь: проводить экспертизу производственных задач предприятия сервиса с применением современных сервисных технологий; принимать решения, позволяющие оценить эффективность производственных задач предприятия, на предмет соответствия корпоративной стратегии конкурентоспособности, приоритетным направлениям развития и критериям эффективности применять на практике способы мотивации и контроля персонала для обеспечения экономической эффективности организации. УК-1.6. Основными техниками математических расчетов Владеть: навыками организации предпринимательской деятельности методами и способами для оценки ресурсов предприятия; навыками определения себестоимости и цены; расчета заработной платы навыками принимать экономически обоснованные решения. Владеть: навыками проведения экспертизы производственных задач предприятия сервиса с применением современных сервисных технологий; методами оценки эффективности управления производственными задачами предприятия навыками принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности .</p>
<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Знать: развития сервисной деятельности и содержание ключевых понятий; нормативные правовые акты в сфере сервисной деятельности. Знать: сущность, цели и задачи экспертизы и диагностики; законодательно-нормативную базу объектов сервиса; требования к составлению отчета об экспертизе применения нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Уметь: применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса. Уметь: давать оценку заключению эксперта, использовать заключение эксперта при принятии и обосновании юридически значимых решений относительно объектов и систем сервиса осуществлять поиск и обоснованно применять нормативно-правовую документацию в профессиональной деятельности Владеть: навыками изучения и применения нормативных правовых актов в сфере сервиса. Владеть: практическими рекомендациями и навыками по формулированию вопросов при назначении различных видов экспертиз, составлению фрагментов выводов и заключений эксперта; выбору объектов для экспертного исследования навыками применения нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдает требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Знать: задачи оценки и оптимизации надежности технических средств; методы повышения работоспособности технических средств и экспертизы рабочих мест; средства, инструменты и методы экспертизы и диагностики объектов сервиса обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Уметь: применять методологический инструментарий при разработке количественных параметров экспертизы производственных задач; произвести контроль измерений и определения ошибок и погрешностей, возникших при проведении работ по диагностике объектов сервиса; выполнять работы по технической диагностике объектов сервиса организовывать рабочее место для обеспечения безопасности обслуживания потребителей соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Владеть: навыками экспертизы технических средств и рабочих мест; навыками применения средств, инструментов и методов экспертизы и диагностики объектов сервиса обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>
<p>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Решения задач профессиональной деятельности Решать задачи профессиональной деятельности Навыками для работы с современными информационными технологиями Принципы работы современных информационных технологий</p>
<p>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>		
<p>Профессиональные компетенции(ПК)</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-1 Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности</p>	<p>Организует документационное обеспечение и ведение документооборота сервисной деятельности в рамках поставленных профессиональных задач Организует документационное обеспечение и ведение документооборота в профессиональной деятельности. Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности</p>	<p>Знать: основные требования к оформлению документации на предприятиях сервиса; системы документации и порядок оформления документов; концептуальные основы документационного обеспечения процесса предоставления услуги с учетом требований потребителя; технологии документационного оформления взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами Знать: стандарты сферы услуг; методика и процедуры исследования Знать основные требования к оформлению документации на предприятиях сервиса; нормативно-правовую базу документационной деятельности на предприятиях. Уметь: применять методы документационного обеспечения профессиональной деятельности при решении задач, связанных с оптимизацией и повышением эффективности сервисной деятельности; осуществлять процесс оказания услуги на основе современных технологий документационного обеспечения сервисной деятельности с учетом требований потребителей; организовывать работу с документами: регистрацию, контроль за соблюдением сроков исполнения документов и поручений, систематизацию и хранение документов Уметь: разрабатывать профессиональные стандарты сферы услуг; составлять документы подтверждения соответствия товаров и услуг Уметь организовать документационную деятельность на предприятии; составлять документы, отражающие принимаемые решения. оформлять документы в соответствии с требованиями государственных стандартов. Владеть: способами организации документационной деятельности на предприятии; технологиями документационного обеспечения эффективных процессов оказания услуг, соответствующих требованиям потребителей; навыками работы с документами, необходимыми для функционирования предприятий сервиса Владеть: навыками разработки стандартов сферы услуг; навыками составления документов подтверждения соответствия товаров и услуг Владеть навыками работы с документами, необходимыми для функционирования предприятий сервиса; навыками анализа и оптимизации системы управления документооборотом; навыками работы с нормативно-правовой документацией. навыками по подготовке и составлению отдельных категорий документов; методами организации документооборота в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и с использованием современных технологий.</p>
<p>ПК-2 Способен к проведению маркетингового анализа рынка сервисных услуг</p>	<p>Проводит анализ производственно-финансовой деятельности сервисного предприятия и делает обоснованные выводы Способен к проведению маркетингового анализа рынка сервисных услуг</p>	<p>Знать: задачи и источники информации для анализа финансовых результатов; формирование прибыли; методику проведения маржинального и маркетингового анализа проведения маркетингового анализа сервисных услуг. Уметь: проводить факторный анализ прибыли от продаж, маржинальный и маркетинговый анализ; рассчитывать резервы увеличения прибыли проводить маркетинговый анализ рынка сервисных услуг. Владеть: навыками проведения маржинального и маркетингового анализа навыками маркетингового анализа.</p>
<p>ПК-3 Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий</p>	<p>Управляет ресурсами гостиничных предприятий в соответствии с профессиональными задачами Планирует использование ресурсов сервисных предприятий Управляет ресурсами сервисных предприятий в рамках решения профессиональных задач Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий</p>	<p>Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы гостиничных предприятий; классификации и типологии гостиничных предприятий; организацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методы планирования потребности в материальных ценностях. историю становления и развития выставочного дела и его роль в системе маркетинга; основные термины, объем и характеристики услуг, предлагаемые организаторами выставок; основные методы выставочной работы и возможности реализуемые фирмой в выставочных условиях для продвижения её предложений и укрепления имиджа; классификацию выставок; значение выставок для промышленного, внешнеэкономического и культурного развития страны. Знать: ресурсосберегающие технологии производства продукции питания; способы рационального использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов; методы ценообразования принципы составления меню виды и правила учета посуды, столового белья, приборов управления ресурсами сервисных предприятий. Уметь: применять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; применять стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; определять цели, функции и особенности работы гостиничных предприятий; определять классификации и типологии гостиничных предприятий; организовывать деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировать потребности в материальных ценностях. разрабатывать программу выставочного участия для фирмы определенной сферы деятельности; проводить исследования по комплексу характеристик экспозиций; анализировать экспозиционно-выставочную работу фирмы. Уметь: рассчитывать цену, составлять меню ,с учетом рационального использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов определять необходимое количество посуды, столового белья, приборов управлять ресурсами сервисных предприятий. Владеть: навыками применения законов и иные нормативно-правовые актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; навыками применения стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; навыками определения цели, функций и особенностей работы гостиничных предприятий; навыками классификации и типологии гостиничных предприятий; навыками организации деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; навыками планирования потребности в материальных ценностях. навыками по планированию выставочного процесса; навыками разработки программы выставочного участия. Владеть: способами расчета цены; навыками составления меню навыками определения количества посуды, столового белья, приборов навыками управления ресурсами сервисных предприятий.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-4 Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий</p>	<p>Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий Использует знания для разработки концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий Разрабатывает концепции, бизнес-план и стратегии развития сервисных предприятий</p>	<p>разработки концепций, бизнес-планов и стратегий развития сервисных предприятий. Знать: принципы и методы планирования; разделы бизнес-плана; показатели производственной программы и плана реализации услуг; состав средств на оплату труда; состав затрат, включенных в плановую себестоимость; показатели финансового плана Знать: принципы и методы планирования; разделы бизнес-плана; показатели производственной программы и плана реализации услуг; состав средств на оплату труда; состав затрат, включенных в плановую себестоимость; показатели финансового плана. разрабатывать концепцию, бизнес-планы, и стратегии развития сервисных предприятий. Уметь: прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия; составлять бизнес-план; разрабатывать концепцию и стратегию развития сервисных предприятий; прогнозировать спрос и предложения на услуги; разрабатывать прогрессивные плановые технико-экономические нормативы материальных и трудовых затрат; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса. Уметь: прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия; составлять бизнес-план; разрабатывать концепцию и стратегию развития сервисных предприятий; прогнозировать спрос и предложения на услуги; разрабатывать прогрессивные плановые технико-экономические нормативы материальных и трудовых затрат; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса. навыками разработки концепций, бизнес-планов и стратегий развития сервисных предприятий. Владеть: методическими и методологическими подходами к разработке и экономической оценке перспективных, стратегических планов; навыками составления бизнес-плана; навыками разработки концепции и стратегии развития сервисных предприятий; методами расчета планируемых технико-экономических и финансовых показателей предприятия в текущем и перспективном периодах Владеть: методическими и методологическими подходами к разработке и экономической оценке перспективных, стратегических планов; навыками составления бизнес-плана; навыками разработки концепции и стратегии развития сервисных предприятий; методами расчета планируемых технико-экономических и финансовых показателей предприятия в текущем и перспективном периодах. виды концепций развития сервисных предприятий; виды бизнес-планов; виды стратегий развития сервисных предприятий.</p>
<p>ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий</p>	<p>Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий Использует знания и навыки в области профессиональной деятельности, основ управления проектами, основ управления профессиональной деятельностью и правоприменения для организации эффективной работы сервисных предприятий Организует эффективную работу сервисных предприятий Организовывает эффективную работу гостиничных предприятий Организует работу сервисных предприятий Организует эффективную работу сервисных предприятий в рамках решения профессиональных задач</p>	<p>организации работы сервисных предприятий. эффективную работу сервисных предприятий Знать: особенности организации деятельности сервисного предприятия; методы организации выполнения услуг; ресурсы и средства, используемые для эффективной работы сервисных предприятий; формы и системы оплаты труда Знать: порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; правила поведения в конфликтных ситуациях; стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла; организацию деятельности службы бронирования и продаж; технологии взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. основные термины и понятия, относящиеся к выставочной деятельности; процесс организации выставочного мероприятия и анализа результатов его проведения; значение выставочных мероприятий в системе маркетинга; принципы организации, планировки и оборудования выставочного, экспозиционного, окружающего и внешнего пространства; основы выставочно-экспозиционного дизайна. Знать: основы организации производственно-торговой деятельности предприятий питания; состав и характеристику производственных и торговых помещений; этапы подготовки к обслуживанию гостей методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях питания; виды приемов и банкетов, правила обслуживания на них. организовывать работу сервисных предприятий. организовывать эффективную работу сервисных предприятий Уметь: применять основные современные инструменты к организации деятельности предприятия сервиса; организовать процесс сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; рассчитывать заработную плату в соответствии с выбранной формой оплаты труда Уметь: осуществлять приём, регистрацию, размещение и выписку гостей. работать и разрешать конфликтные ситуации; обслуживать гостей в процессе технологического цикла; организовывать деятельность службы бронирования и продаж. взаимодействовать с гостями. профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к выставочной деятельности; осуществлять поиск и использовать информацию о состоянии и структуре рынка выставочных услуг. Уметь: обеспечивать эффективную работу предприятия питания по производству и реализации продукции; осуществлять координацию деятельности подразделений предприятия питания; подготавливать зал к обслуживанию, сервировать столы согласно виду обслуживания; принимать и обслуживать посетителей на официальных и неофициальных приемах; организовывать обслуживание банкетов и приемов навыками организации работы сервисных предприятий. способностью организовывать эффективную работу сервисных предприятий Владеть: навыками организации процессов производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов; навыками организации процесса сервиса; способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками расчета заработной платы Владеть: навыками приёма, размещения и выписки гостей. навыками разрешения конфликтных ситуаций. навыками обслуживания гостей в процессе технологического цикла; навыками организации деятельности службы бронирования и продаж; навыками взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. навыками по внедрению инновационных технологий в выставочно-ярмарочную деятельность, навыками формирования и продвижения выставочных продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей. Владеть: профессиональными навыками по разработке производственной программы предприятий питания различных типов и классов, способами эффективной организации производства; методами координации деятельности подразделений предприятий питания; навыками подготовки зала к обслуживанию; практическими навыками в области организации обслуживания потребителей; навыками организации банкетов и приемов методы организации работы сервисных предприятий.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-7 Способен к взаимодействию с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами</p>	<p>Организует взаимодействие с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами. Взаимодействует с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами Может взаимодействовать с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами Взаимодействует с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами Способен к взаимодействию с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами</p>	<p>Знать - понятие и значение документационного обеспечения управления, нормативную базу современного делопроизводства ЖКХ; порядок, средства и способы документирования управленческой деятельности; системы организационно-правовой и распорядительной документации для обеспечения управления жилищным фондом, систему справочно-информационной документации. Знать: сущность основных понятий организации контактной зоны предприятия сервиса; современные виды контактных зон, их особенности; эстетические аспекты организации контактной зоны в сервисе; особенности организации контактной зоны в разных сферах сервиса; сценарии и стандарты обслуживания в разных сферах сервиса; этические аспекты организации контактной зоны в сервисе; психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе. Знать: принципы и методы работы с клиентами, сегментирования и управления отношений с клиентами, технологии привлечения партнеров; основные психологические особенности потребителей. Иметь опыт: взаимодействия с потребителями сервисных услуг; работы в контактной зоне предприятия сервиса. взаимодействия с потребителями сервисных услуг; работы в контактной зоне предприятия сервиса. Уметь - применять нормативную базу для делопроизводства в системе ЖКХ; использовать различные средства и способы документирования управленческой деятельности; составлять организационно-правовые, распорядительные и информационно-справочные документы, используемые при взаимодействии с потребителями сервисных услуг и с заинтересованными сторонами. Уметь: способы повышения эффективности организации контактной зоны в сервисе; применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса; анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса; организовывать контактную зоны предприятий сервиса; взаимодействовать с потребителем в контактной зоне. Уметь: использовать методы привлечения, убеждения, удержания клиентов; применять технологии презентации, ведения переговоров; выявлять, формировать и удовлетворять потребности покупателей; применять средства и методы маркетинга, анализировать маркетинговую среду организации и конъюнктуру рынка; проводить сегментирование потребителей, определять психологический и социальный портрет клиента. Уметь: взаимодействовать с потребителями сервисных услуг; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания. взаимодействовать с потребителями сервисных услуг; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания. Владеть - навыками применения действующих норм и требований в делопроизводстве; навыками документирования фактов хозяйственной деятельности; составления организационно-правовых, распорядительных и информационно-справочных документов при взаимодействии с потребителями сервисных услуг и с заинтересованными сторонами. Владеть: методами определения показателей качества обслуживания; методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса; навыками организации контактной зоны предприятий сервиса; навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны. Владеть: методами и средствами выявления и формирования спроса потребителей; методами сбора, обработки и анализа маркетинговой информации; методами выявления психологических особенностей потребителей и навыками их учета в процессе продажи. Владеть: навыками взаимодействия с потребителями сервисных услуг; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе сервисной деятельности. навыками взаимодействия с потребителями сервисных услуг; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе сервисной деятельности.</p>
<p>ПК-8 Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Обеспечивает контроль и оценку эффективности оказания сервисных услуг использует знания для обеспечения контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг Умеет обеспечивать контроль и оценку эффективности оказания сервисных услуг Обеспечивает контроль и оценку эффективности оказания сервисных услуг Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Знать: факторы, влияющие на эффективное использование основных фондов; факторы, влияющие на эффективное использование трудовых ресурсов; состав затрат, включенных в себестоимость; состав и содержание бухгалтерской (финансовой) отчетности предприятий различных форм собственности. методы качественного анализа процесса на основе субъективных процессов; методы визуального качественного анализа графических схем процесса; методы анализа состояния процесса по отношению к требованиям; методы количественного анализа бизнес-процессов. Знать: место и роль системы внутреннего контроля на предприятии; системы внутреннего контроля; методы формирования системы внутреннего контроля; методы оценки внутреннего контроля. Иметь опыт контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг. контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг. Уметь: выявлять резервы эффективного использования основных фондов и увеличения объема оказанных услуг; выявлять резервы увеличения производительности труда и эффективного использования заработной платы; анализировать расходы организации; определять резервы снижения себестоимости; использовать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности для принятия управленческих решений, осуществлять сбор, анализ и обработку данных проводить качественный анализ процесса на основе субъективных процессов; проводить визуальный качественный анализ графических схем процесса; проводить анализ состояния процесса по отношению к требованиям; проводить количественный анализ бизнес-процессов. Уметь: определять место и роль системы внутреннего контроля на предприятии; формировать и анализировать системы внутреннего контроля; применять методы формирования системы внутреннего контроля; применять методы оценки внутреннего контроля. Уметь оценивать качество оказания услуг. оценивать качество оказания услуг. Владеть: навыками анализа использования основных фондов; навыками анализа использования трудовых ресурсов; навыками анализа обеспеченности материальными ресурсами; способностью анализировать бухгалтерскую отчетность методами качественного анализа процесса на основе субъективных процессов; методами визуального качественного анализа графических схем процесса; методами анализа состояния процесса по отношению к требованиям; методами количественного анализа бизнес-процессов. Владеть: методами формирования системы внутреннего контроля; методами оценки внутреннего контроля. Владеть навыками контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг. навыками контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг.</p>
<p>Универсальные компетенции(УК)</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>Использует знания и навыки в области информационного обеспечения профессиональной деятельности, основ управления проектами, основ управления профессиональной деятельностью и правоведения для осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>Использует знание физических законов для решения поставленных задач</p> <p>Использует знание химии простых веществ и соединений для решения поставленных задач в области сервиса на предприятиях малого и среднего бизнеса</p> <p>Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач</p> <p>осуществляет поиск критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач</p> <p>Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p>основные понятия информатики</p> <p>Знать основные понятия и теоремы математики</p> <p>поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>Знать: основные законы механики, молекулярной физики и термодинамики, электростатики и электромагнетизма, волновой и квантовой оптики, ядерной физики и элементарных частиц; физический смысл и математическое изображение основных физических законов.</p> <p>основные законы химической термодинамики и кинетики, свойства растворов, теорию электролитической диссоциации, окислительно-восстановительные, электрохимические процессы и химические свойства элементов периодической системы.</p> <p>Знать: предмет и объекты анализа; методику факторного анализа; способы обработки информации</p> <p>осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Иметь опыт: выбора информационных ресурсов для поиска информации в соответствии с поставленной задачей; формулирования и аргументирования выводов и суждений.</p> <p>работать со справочной литературой; применять полученные знания в области информатики для решения поставленных задач</p> <p>Уметь работать со справочной литературой; применять полученные знания в области математики для решения поставленных задач</p> <p>осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>Уметь: самостоятельно анализировать физические явления, происходящие в природе и различных устройствах; самостоятельно работать со справочной литературой; выполнять необходимые расчеты и определять параметры процессов.</p> <p>самостоятельно анализировать химические процессы, составлять уравнения реакций, выполнять необходимые расчеты, пользоваться справочной литературой.</p> <p>Уметь: осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>Уметь: систематизировать информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями и условиями задачи; логично и последовательно излагать выявленную информацию со ссылками на информационные ресурсы; формулировать и аргументировать выводы и суждения</p> <p>основными техниками расчетов и оформления результатов</p> <p>Владеть основными техниками математических расчетов</p> <p>способностью осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>Владеть: современными методами решения физических задач и измерения параметров различных процессов в технических устройствах и системах.</p> <p>основными приемами проведения физико-химических измерений; способностью находить оптимальный подход к решению химических задач.</p> <p>Владеть: методами проведения факторного анализа; навыками применения системного подхода для решения поставленных задач</p> <p>навыками поиска, анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p>Владеть: навыками систематизации обнаруженной информации, полученной из разных источников, в соответствии с требованиями и условиями задачи; навыками логичного и последовательного изложения выявленной информации со ссылками на информационные ресурсы.</p>
<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>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</p>	<p>Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели и взаимодействует с другими членами команды для решения задач имеет способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Знает достаточное количество правовых норм, необходимых для осуществления профессиональной деятельности. Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирает оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирает оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Знает достаточное количество правовых норм, необходимых для осуществления профессиональной деятельности Способен определить круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Знает достаточное количество правовых норм, необходимых для осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>основы формулирования в рамках поставленной цели проекта совокупности задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.4-основы формулирования в рамках поставленной цели проекта совокупности задач, обеспечивающих ее достижение. Знать виды справочно-информационных ресурсов и правовые основания ограничений при решении профессиональных задач; основные методы правового регулирования различных аспектов при решении профессиональных задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. Знать: совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм; виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность Знать: Закон о защите прав потребителей и иные основные нормативно-правовые нормы в части организации предоставления услуг; способы решения задач, в рамках поставленной цели Иметь опыт: составления последовательности (алгоритма) решения задачи, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Иметь опыт составления последовательности (алгоритма) решения задачи, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. представлять поставленную задачу в виде конкретных заданий УК-2.5- представлять поставленную задачу в виде конкретных заданий. Уметь анализировать поставленные цели и формулировать задачи в соответствии с нормативно-правовыми требованиями, которые необходимо решить для их достижения; адаптировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; применять нормативно-правовые акты в сфере профессиональной деятельности. Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности Уметь: применять на практике Закон и нормативно-правовые нормы; определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения Уметь: определять потребности в ресурсах для решения задач профессиональной деятельности; выбирать способ решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов. определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Уметь: определять потребности в ресурсах для решения задач профессиональной деятельности; выбирать способ решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов. методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта УК-2.6- методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта Владеть методиками разработки цели и задач проекта договора с потребителем услуг; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости сервисных услуг; навыками работы с нормативно-правовыми документами. Владеть: методиками разработки цели и задач проекта договора с потребителем услуг; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости сервисных услуг; навыками работы с нормативно-правовой документацией. Владеть: навыками применения Закона о защите прав потребителей и др.правовых документов в части организации предоставления услуг; навыками решения задач, в рамках поставленной цели Владеть: навыками выбора правовых и нормативно-технических документов, применяемых для решения заданий профессиональной деятельности; навыками решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов. навыками определения задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. навыками определения задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Владеть: навыками выбора правовых и нормативно-технических документов, применяемых для решения заданий профессиональной деятельности; навыками решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов.</p>
--	--	---



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-3</p> <p>Способен осуществлять социальные взаимодействия и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива.</p> <p>Способен установить контакт в процессе межличностного взаимодействия</p> <p>Осуществляет социальное взаимодействие и реализовывает свою роль в команде</p> <p>Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива</p> <p>Осуществляет социальное взаимодействие и реализовывает свою роль в команде</p> <p>Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива</p> <p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива</p>	<p>Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия в процессе командной работы; технологии межличностной и групповой коммуникации.</p> <p>Знать основные принципы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.</p> <p>Знать: основы социального взаимодействия; основы работы в команде.</p> <p>принципы и методы взаимодействия участников выставочного процесса; основы психологии общения студента с посетителем.</p> <p>Знать: основы организации и контроля деятельности подчиненных; должностные обязанности персонала на предприятиях питания; культуру обслуживания и правила этикета</p> <p>Иметь опыт: установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий.</p> <p>установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>Иметь опыт: установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий.</p> <p>Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу.</p> <p>Уметь осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p> <p>Уметь: осуществлять социальное взаимодействие; реализовывать свою роль в команде.</p> <p>диагностировать и выявлять различные типы проблем, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, работать в качестве студента на выставочной экспозиции фирмы.</p> <p>Уметь: организовать работу подчиненных; качественно взаимодействовать с гостями во время обслуживания</p> <p>Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; выбирать стратегию поведения в команде в зависимости от условий.</p> <p>устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; выбирать стратегию поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; выбирать стратегию поведения в команде в зависимости от условий.</p> <p>Владеть основными методами и приемами социального взаимодействия работы в команде.</p> <p>Владеть способностями осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p> <p>Владеть: навыками социального взаимодействия; навыками работы в команде.</p> <p>навыками общения и разрешения проблемных ситуаций с посетителями выставочного стенда; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами выставочной индустрии.</p> <p>Владеть: способами и методами контроля деятельности как отдельных подразделений, так и предприятия в целом; навыками культуры обслуживания и правилами этикета</p> <p>Владеть: навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий.</p> <p>навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p> <p>Владеть: навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий.</p>
<p>УК-4</p> <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p>	<p>Использует современные формы деловых коммуникаций в устной и письменной форме в сфере управления жилищным фондом.</p> <p>Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и государственный язык РФ на иностранный</p> <p>Выбирает стиль общения и ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции, в том числе устной коммуникации на русском и иностранном языках.</p> <p>Способен вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения</p> <p>Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в профессиональной деятельности</p> <p>Может осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</p> <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p> <p>Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>	<p>Знать - основные формы ведения делопроизводства, понятие, принципы организации документооборота, в том числе электронного документооборота, содержание и комплектование номенклатуры дел организаций управления ЖКХ, сущность, значение и формы коммуникаций в делопроизводстве, способы информатизации делопроизводства.</p> <p>принципы построения монологической и диалогической речи на иностранном языке; владеть знаниями о нормах и строе языка, правилами устной и письменной коммуникации повседневного и делового характера.</p> <p>Знать принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации.</p> <p>Знать основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>Знать: основы деловой коммуникации.</p> <p>Знать: основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>Иметь опыт осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Уметь - применять различные формы ведения делопроизводства, комплектовать номенклатуры дел организаций управления ЖКХ, использовать современные формы деловых коммуникаций, вести электронный документооборот.</p> <p>читать и переводить общепрофессиональные и общенаучные тексты на иностранном языке; применять адекватные языковые средства для осуществления делового и межкультурного общения в профессиональной сфере.</p> <p>Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на русском языке.</p> <p>Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>Уметь применять коммуникативные техники и технологии делового общения.</p> <p>Владеть - различными формами ведения делопроизводства, навыками комплектования номенклатуры дел организаций управления ЖКХ, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках, вести электронный документооборот.</p> <p>навыками языковой организации письменной и устной речи, применения на функциональном уровне правил межличностного и профессионального общения.</p> <p>Владеть навыками создания письменных и устных текстов в деловой коммуникации на русском языке.</p> <p>Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>Владеть: навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Владеть: навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p> <p>Владеть основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знает историю в контексте мирового исторического развития Интерпретирует историю в контексте мирового исторического развития Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах для решения профессиональных задач Может воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения Воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>основные концептуальные подходы к развитию исторического процесса; социальные, этические, профессиональные и культурные различия народов; глобальные проблемы мировой истории и культуры. закономерности и особенности социально-исторического и этнического развития различных культур, ценностные основания межкультурного взаимодействия в контексте исторического знания. знает содержание категорий философии, а также основных философских учений о сущности и принципах развития общества; основные философские подходы к пониманию причин культурного разнообразия в обществе. Знать: основы межкультурного общения. Знать: основы общения в межкультурном обществе. Иметь опыт: взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач. Иметь опыт межкультурного общения. использовать историческое наследие для формирования гражданской позиции; применять знания исторических законов развития общества; применять полученные исторические знания. анализировать особенности развития различных культур в социально-историческом и этническом контексте; аргументировать и обосновывать суждения о необходимости сохранения межкультурного разнообразия в современном обществе. умеет анализировать особенности развития различных культур в философском контексте; аргументировать и обосновывать суждения о необходимости сохранения межкультурного разнообразия в современном обществе. Уметь: осуществлять межкультурную коммуникацию. Уметь: общаться в межкультурном обществе. Уметь: выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности; выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач. Уметь осуществлять общение в многонациональном обществе. способностью воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах навыками толерантного общения в условиях межкультурного разнообразия общества, способностью формировать представление об окружающем мире и своём месте в нём, в соответствии с историческими и этнокультурными особенностями развития общества. владеет навыками применения научных методов познания мира; способностью соотносить особенности развития общества с культурными традициями, этическими и философскими установками. Владеть: навыками межкультурной коммуникации. Владеть: навыками общения в межкультурном обществе. Владеть: навыками взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач. Владеть навыками коммуникации в многонациональном обществе.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Определяет и реализовывает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования</p>	<p>Знать: требования к профессионалам на рынке труда, нормативно-правовые документы регулирующие трудовое законодательство, основы предпринимательства с целью самореализации Уметь: определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни Владеть: современными технологиями для саморазвития и самопрезентации</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни Постоянно повышает уровень своей квалификации, занимается самообразованием. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни Умеет управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни Постоянно повышает уровень своей квалификации, занимается самообразованием Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. Знать основные приемы эффективного управления собственным временем и профессиональным развитием; основные принципы саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни. основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Знать: основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Иметь опыт: составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания составлять плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. Уметь эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения; планировать траекторию своего профессионального развития. управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Уметь: управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Уметь: составлять плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. составлять плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания навыками составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. Владеть методами управления собственным временем и профессиональным развитием; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни. навыками управления своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Владеть: навыками управления своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Владеть: навыками составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. навыками составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания требований рынка труда к личностным и профессиональным навыкам. Знать: требования рынка труда к личностным и профессиональным навыкам. Знать: требований рынка труда к личностным и профессиональным навыкам</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Осуществляет здоровый образ жизни, укрепляет здоровье. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности Выбирает и применяет соответствующие своему физическому состоянию комплексы упражнений, регулирует интенсивность тренировок. Выбирает и применяет соответствующие своему физическому состоянию комплексы упражнений, регулирует интенсивность тренировок. Выбирает и применяет соответствующие своему физическому состоянию комплексы упражнений, регулирует интенсивность тренировок.</p>	<p>Знать значение физической культуры в формировании общей культуры личности, приобщении к общечеловеческим ценностям и здоровому образу жизни, профилактике вредных привычек. выбора здоровьесберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте выбора здоровьесберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте. Знать основы здорового образа жизни, способы сохранения и укрепления здоровья, методы и средства физического воспитания. Знать основы здорового образа жизни, способы сохранения и укрепления здоровья, методы и средства физического воспитания. Уметь интегрировать полученные знания в формирование профессионально значимых умений и навыков. выбирать здоровьесберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма; выбирать рациональные способы и приемы профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте выбирать здоровьесберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма; выбирать рациональные способы и приемы профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте. Уметь использовать средства физической культуры для развития двигательных умений и навыков; подбирать системы упражнений для воздействия на функциональные системы. Уметь использовать средства физической культуры для развития двигательных умений и навыков; подбирать системы упражнений для воздействия на функциональные системы. Уметь использовать средства физической культуры для развития двигательных умений и навыков; подбирать системы упражнений для воздействия на функциональные системы. Владеть методами и способами организации здорового образа жизни, способами сохранения и укрепления здоровья, методами и средствами физического воспитания, принципами построения физкультурно-оздоровительных занятий. навыками выбора здоровьесберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте навыками выбора здоровьесберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте. Владеть методикой самоконтроля за состоянием своего организма во время самостоятельных занятий физической культурой; методами самостоятельного выбора физических упражнений для укрепления здоровья. Владеть методикой самоконтроля за состоянием своего организма во время самостоятельных занятий физической культурой; методами самостоятельного выбора физических упражнений для укрепления здоровья. Владеть методикой самоконтроля за состоянием своего организма во время самостоятельных занятий физической культурой; методами самостоятельного выбора физических упражнений для укрепления здоровья.</p>
<p>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</p>	<p>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 Соблюдает и поддерживает 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 Создает и поддерживает 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 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</p>	<p>безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов Знать: принципы обеспечения безопасности жизнедеятельности при проектировании процесса оказания услуг Прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; Применения основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды 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 Уметь: идентифицировать опасности, оценивать вероятность реализации потенциальной опасности в негативное событие, разрабатывать мероприятия по повышению уровня безопасности жизнедеятельности Уметь идентифицировать опасности, оценивать вероятность реализации потенциальной опасности в негативное событие, разрабатывать мероприятия по повышению уровня безопасности жизнедеятельности поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности Способностью создания и поддержки 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 Владеть: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов Владеть методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов обеспечением устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>
<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>Знать: методики определения оптимального и экономически обоснованного решения в различных областях жизнедеятельности Уметь: принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности Владеть: методиками определения оптимального и экономически обоснованного решения в различных областях жизнедеятельности</p>

1.6 Планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике - знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности (индикаторы достижения компетенции), характеризующие этапы формирования компетенции и обеспечивающие достижение



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

планируемых результатов освоения ОПОП

Планируемые результаты обучения по каждой дисциплине и практике – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности (индикаторы достижения компетенции), характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
Стратегическое и оперативное планирование деятельности предприятий сервиса		
ПК-4 Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий	Разрабатывает концепции, бизнес-план и стратегии развития сервисных предприятий	<p>Знать: принципы и методы планирования; разделы бизнес-плана; показатели производственной программы и плана реализации услуг; состав средств на оплату труда; состав затрат, включенных в плановую себестоимость; показатели финансового плана.</p> <p>Уметь: прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия; составлять бизнес-план; разрабатывать концепцию и стратегию развития сервисных предприятий; прогнозировать спрос и предложения на услуги; разрабатывать прогрессивные плановые технико-экономические нормативы материальных и трудовых затрат; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса.</p> <p>Владеть: методическими и методологическими подходами к разработке и экономической оценке перспективных, стратегических планов; навыками составления бизнес-плана; навыками разработки концепции и стратегии развития сервисных предприятий; методами расчета планируемых технико-экономических и финансовых показателей предприятия в текущем и перспективном периодах.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий</p>	<p>Организует эффективную работу сервисных предприятий</p>	<p>Знать: особенности организации деятельности сервисного предприятия; методы организации выполнения услуг; ресурсы и средства, используемые для эффективной работы сервисных предприятий; формы и системы оплаты труда Уметь: применять основные современные инструменты к организации деятельности предприятия сервиса; организовать процесс сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; рассчитывать заработную плату в соответствии с выбранной формой оплаты труда Владеть: навыками организации процессов производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов; навыками организации процесса сервиса; способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками расчета заработной платы</p>
<p>Проектирование процесса оказания услуг</p>		
<p>ПК-4 Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий</p>	<p>использует знания для разработки концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий</p>	<p>Знать: принципы и методы планирования; разделы бизнес-плана; показатели производственной программы и плана реализации услуг; состав средств на оплату труда; состав затрат, включенных в плановую себестоимость; показатели финансового плана Уметь: прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия; составлять бизнес-план; разрабатывать концепцию и стратегию развития сервисных предприятий; прогнозировать спрос и предложения на услуги; разрабатывать прогрессивные плановые технико-экономические нормативы материальных и трудовых затрат; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса. Владеть: методическими и методологическими подходами к разработке и экономической оценке перспективных, стратегических планов; навыками составления бизнес-плана; навыками разработки концепции и стратегии развития сервисных предприятий; методами расчета планируемых технико-экономических и финансовых показателей предприятия в текущем и перспективном периодах</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>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</p>	<p>соблюдает в повседневной жизни и профессиональной деятельности правила, снижающие риск возникновения негативных событий, а также навыки поведения в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>Знать: принципы обеспечения безопасности жизнедеятельности при проектировании процесса оказания услуг Уметь: идентифицировать опасности, оценивать вероятность реализации потенциальной опасности в негативное событие, разрабатывать мероприятия по повышению уровня безопасности жизнедеятельности Владеть: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций м военных конфликтов</p>
Технология, организация и управление выставочной деятельностью		
<p>ПК-3 Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий</p>	<p>Планирует использование ресурсов сервисных предприятий</p>	<p>историю становления и развития выставочного дела и его роль в системе маркетинга; основные термины, объем и характеристики услуг, предлагаемые организаторами выставок; основные методы выставочной работы и возможности реализуемые фирмой в выставочных условиях для продвижения её предложений и укрепления имиджа; классификацию выставок; значение выставок для промышленного, внешнеэкономического и культурного развития страны. разрабатывать программу выставочного участия для фирмы определенной сферы деятельности; проводить исследования по комплексу характеристик экспозиций; анализировать экспозиционно-выставочную работу фирмы. навыками по планированию выставочного процесса; навыками разработки программы выставочного участия.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий</p>	<p>Организует работу сервисных предприятий</p>	<p>основные термины и понятия, относящиеся к выставочной деятельности; процесс организации выставочного мероприятия и анализа результатов его проведения; значение выставочных мероприятий в системе маркетинга; принципы организации, планировки и оборудования выставочного, экспозиционного, окружающего и внешнего пространства; основы выставочно-экспозиционного дизайна. профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к выставочной деятельности; осуществлять поиск и использовать информацию о состоянии и структуре рынка выставочных услуг. навыками по внедрению инновационных технологий в выставочно-ярмарочную деятельность, навыками формирования и продвижения выставочных продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей.</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива</p>	<p>принципы и методы взаимодействия участников выставочного процесса; основы психологии общения стендиста с посетителем. диагностировать и выявлять различные типы проблем, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, работать в качестве стендиста на выставочной экспозиции фирмы. навыками общения и разрешения проблемных ситуаций с посетителями выставочного стенда; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами выставочной индустрии.</p>
<p>Технология, организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания</p>		
<p>ПК-3 Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий</p>	<p>Управляет ресурсами сервисных предприятий в рамках решения профессиональных задач</p>	<p>Знать: ресурсосберегающие технологии производства продукции питания; способы рационального использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов; методы ценообразования принципы составления меню виды и правила учета посуды, столового белья, приборов Уметь: рассчитывать цену, составлять меню ,с учетом рационального и использования сырьевых, энергетических и других видов ресурсов определять необходимое количество посуды, столового белья, приборов Владеть: способами расчета цены; навыками составления меню навыками определения количества посуды, столового белья, приборов</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий</p>	<p>Организует эффективную работу сервисных предприятий в рамках решения профессиональных задач</p>	<p>Знать: основы организации производственно-торговой деятельности предприятий питания; состав и характеристику производственных и торговых помещений; этапы подготовки к обслуживанию гостей методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях питания; виды приемов и банкетов, правила обслуживания на них. Уметь: обеспечивать эффективную работу предприятия питания по производству и реализации продукции; осуществлять координацию деятельности подразделений предприятия питания; подготавливать зал к обслуживанию, сервировать столы согласно виду обслуживания; принимать и обслуживать посетителей на официальных и неофициальных приемах; организовывать обслуживание банкетов и приемов Владеть: профессиональными навыками по разработке производственной программы предприятий питания различных типов и классов, способами эффективной организации производства; методами координации деятельности подразделений предприятий питания; навыками подготовки зала к обслуживанию; практическими навыками в области организации обслуживания потребителей; навыками организации банкетов и приемов</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Осуществляет социальное взаимодействие и реализовывает свою роль в команде</p>	<p>Знать: основы организации и контроля деятельности подчиненных; должностные обязанности персонала на предприятиях питания; культуру обслуживания и правила этикета Уметь: организовать работу подчиненных; качественно взаимодействовать с гостями во время обслуживания Владеть: способами и методами контроля деятельности как отдельных подразделений, так и предприятия в целом; навыками культуры обслуживания и правилами этикета</p>
<p>Анализ деятельности сервисных предприятий</p>		
<p>ПК-2 Способен к проведению маркетингового анализа рынка сервисных услуг</p>	<p>Проводит анализ производственно-финансовой деятельности сервисного предприятия и делает обоснованные выводы</p>	<p>Знать: задачи и источники информации для анализа финансовых результатов; формирование прибыли; методику проведения маржинального и маркетингового анализа Уметь: проводить факторный анализ прибыли от продаж, маржинальный и маркетинговый анализ; рассчитывать резервы увеличения прибыли Владеть: навыками проведения маржинального и маркетингового анализа</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-8 Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Обеспечивает контроль и оценку эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Знать: факторы, влияющие на эффективное использование основных фондов; факторы, влияющие на эффективное использование трудовых ресурсов; состав затрат, включенных в себестоимость; состав и содержание бухгалтерской (финансовой) отчетности предприятий различных форм собственности. Уметь: выявлять резервы эффективного использования основных фондов и увеличения объема оказанных услуг; выявлять резервы увеличения производительности труда и эффективного использования заработной платы; анализировать расходы организации; определять резервы снижения себестоимости; использовать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности для принятия управленческих решений, осуществлять сбор, анализ и обработку данных Владеть: навыками анализа использования основных фондов; навыками анализа использования трудовых ресурсов; навыками анализа обеспеченности материальными ресурсами; способностью анализировать бухгалтерскую отчетность</p>
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Знать: предмет и объекты анализа; методику факторного анализа; способы обработки информации Уметь: осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; применять системный подход для решения поставленных задач Владеть: методами проведения факторного анализа; навыками применения системного подхода для решения поставленных задач</p>
<p>Технология, организация и управление в сфере гостеприимства</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-3 Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий</p>	<p>Управляет ресурсами гостиничных предприятий в соответствии с профессиональными задачами</p>	<p>Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы гостиничных предприятий; классификации и типологии гостиничных предприятий; организацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методы планирования потребности в материальных ценностях.</p> <p>Уметь: применять законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; применять стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; определять цели, функции и особенности работы гостиничных предприятий; определять классификации и типологии гостиничных предприятий; организовывать деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировать потребности в материальных ценностях.</p> <p>Владеть: навыками применения законов и иные нормативно-правовые актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; навыками применения стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; навыками определения цели, функций и особенностей работы гостиничных предприятий; навыками классификации и типологии гостиничных предприятий; навыками организации деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; навыками планирования потребности в материальных ценностях.</p>
---	--	--



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий</p>	<p>Организовывает эффективную работу гостиничных предприятий</p>	<p>Знать: порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; правила поведения в конфликтных ситуациях; стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла; организацию деятельности службы бронирования и продаж; технологии взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. Уметь: осуществлять приём, регистрацию, размещение и выписку гостей. работать и разрешать конфликтные ситуации; обслуживать гостей в процессе технологического цикла; организовывать деятельность службы бронирования и продаж. взаимодействовать с гостями. Владеть: навыками приёма, размещения и выписки гостей. навыками разрешения конфликтных ситуаций. навыками обслуживания гостей в процессе технологического цикла; навыками организации деятельности службы бронирования и продаж; навыками взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Осуществляет социальное взаимодействие и реализовывает свою роль в команде</p>	<p>Знать: основы социального взаимодействия; основы работы в команде. Уметь: осуществлять социальное взаимодействие; реализовывать свою роль в команде. Владеть: навыками социального взаимодействия; навыками работы в команде.</p>
<p>Основы документационного обеспечения сервисной деятельности</p>		
<p>ПК-1 Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности</p>	<p>Организует документационное обеспечение и ведение документооборота профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать основные требования к оформлению документации на предприятиях сервиса; нормативно-правовую базу документационной деятельности на предприятиях. Уметь организовать документационную деятельность на предприятии; составлять документы, отражающие принимаемые решения. Владеть навыками работы с документами, необходимыми для функционирования предприятий сервиса; навыками анализа и оптимизации системы управления документооборотом; навыками работы с нормативно-правовой документацией.</p>
<p>ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств</p>	<p>Организует договорную работу и обеспечивает контроль исполнения договорных обязательств.</p>	<p>Знать виды договоров; основы договорной работы. Уметь организовывать договорную работу; осуществлять договорную работу; обеспечивать контроль исполнения договорных обязательств. Владеть навыками организации договорной работы; навыками договорной работы; навыками контроля исполнения договорных обязательств.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

Технология продаж сервисных услуг		
ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств	Может работать с договорами и контролировать исполнения договорных обязательств	Знать: виды договоров; основы договорной работы. Уметь: организовывать договорную работу; осуществлять договорную работу; обеспечивать контроль исполнения договорных обязательств. Владеть: навыками организации договорной работы; навыками контроля исполнения договорных обязательств.
ПК-7 Способен к взаимодействию с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	Может взаимодействовать с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	Знать: принципы и методы работы с клиентами, сегментирования и управления отношений с клиентами, технологии привлечения партнеров; основные психологические особенности потребителей. Уметь: использовать методы привлечения, убеждения, удержания клиентов; применять технологии презентации, ведения переговоров; выявлять, формировать и удовлетворять потребности покупателей; применять средства и методы маркетинга, анализировать маркетинговую среду организации и конъюнктуру рынка; проводить сегментирование потребителей, определять психологический и социальный портрет клиента. Владеть: методами и средствами выявления и формирования спроса потребителей; методами сбора, обработки и анализа маркетинговой информации; методами выявления психологических особенностей потребителей и навыками их учета в процессе продажи.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Может осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Знать: основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках. Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках. Владеть: навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Может воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: основы общения в межкультурном обществе. Уметь: общаться в межкультурном обществе. Владеть: навыками общения в межкультурном обществе.
Технология организации работы контактной зоны		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств	Организует договорную работу и обеспечивает контроль исполнения договорных обязательств в области решения профессиональных задач	Знать: основы договорной работы; основы организации договорной работы; основы обеспечения контроля исполнения договорных обязательств. Уметь: выполнять договорную работу; организовывать договорную работу; контролировать исполнение договорных обязательств. Владеть: навыками договорной работы; навыками организации договорной работы; навыками контроля исполнения договорных обязательств.
ПК-7 Способен к взаимодействию с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	Взаимодействует с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	Знать: сущность основных понятий организации контактной зоны предприятия сервиса; современные виды контактных зон, их особенности; эстетические аспекты организации контактной зоны в сервисе; особенности организации контактной зоны в разных сферах сервиса; сценарии и стандарты обслуживания в разных сферах сервиса; этические аспекты организации контактной зоны в сервисе; психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе. Уметь: способы повышения эффективности организации контактной зоны в сервисе; применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса; анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса; организовывать контактную зоны предприятий сервиса; взаимодействовать с потребителем в контактной зоне. Владеть: методами определения показателей качества обслуживания; методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса; навыками организации контактной зоны предприятий сервиса; навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в профессиональной деятельности	Знать: основы деловой коммуникации. Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации Владеть: навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах для решения профессиональных задач	Знать: основы межкультурного общения. Уметь: осуществлять межкультурную коммуникацию. Владеть: навыками межкультурной коммуникации.
Организация контроля исполнения обязательств потребителями услуг		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-1 Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности</p>	<p>Организует документационное обеспечение и ведет документооборот сервисной деятельности в рамках поставленных профессиональных задач</p>	<p>Знать: стандарты сферы услуг; методики и процедуры исследования Уметь: разрабатывать профессиональные стандарты сферы услуг; составлять документы подтверждения соответствия товаров и услуг Владеть: навыками разработки стандартов сферы услуг; навыками составления документов подтверждения соответствия товаров и услуг</p>
<p>ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств</p>	<p>Организует договорную работу и обеспечивает контроль исполнения договорных обязательств</p>	<p>Знать: права потребителей; требования к информации о товарах; основы удовлетворенности потребителя Уметь: организовать работу с учетом прав потребителей; обеспечить контроль исполнения договорных обязательств; находить компромиссы и работать с претензиями Владеть: навыками разработки и предоставления информации для потребителей; навыками обеспечения контроля исполнения договорных обязательств; навыками урегулирования спорных вопросов</p>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений</p>	<p>Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирает оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений</p>	<p>Знать: Закон о защите прав потребителей и иные основные нормативно-правовые нормы в части организации предоставления услуг; способы решения задач, в рамках поставленной цели Уметь: применять на практике Закон и нормативно-правовые нормы; определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения Владеть: навыками применения Закона о защите прав потребителей и др.правовых документов в части организации предоставления услуг; навыками решения задач, в рамках поставленной цели</p>
<p>Организация договорной работы с потребителями услуг</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-1 Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности</p>	<p>Организует документационное обеспечение и ведение документооборота сервисной деятельности</p>	<p>Знать: основные требования к оформлению документации на предприятиях сервиса; системы документации и порядок оформления документов; концептуальные основы документационного обеспечения процесса предоставления услуги с учетом требований потребителя; технологии документационного оформления взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами Уметь: применять методы документационного обеспечения профессиональной деятельности при решении задач, связанных с оптимизацией и повышением эффективности сервисной деятельности; осуществлять процесс оказания услуги на основе современных технологий документационного обеспечения сервисной деятельности с учетом требований потребителей; организовывать работу с документами: регистрацию, контроль за соблюдением сроков исполнения документов и поручений, систематизацию и хранение документов Владеть: способами организации документационной деятельности на предприятии; технологиями документационного обеспечения эффективных процессов оказания услуг, соответствующих требованиям потребителей; навыками работы с документами, необходимыми для функционирования предприятий сервиса</p>
<p>ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств</p>	<p>Организует договорную работу и обеспечивает контроль исполнения договорных обязательств</p>	<p>Знать: принципы правового регулирования сервисной деятельности; требования и последовательность действий, необходимых при заключении и подписании договоров; систему нормативных правовых актов, в том числе международных, регламентирующих сервисную деятельность; права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) и потребителя услуги Уметь: определять структуру правоотношения; применять нормы законодательства о защите прав потребителей в регламентированной ситуации; юридически правильно оформить договор сервисной услуги Владеть: основными категориями правового регулирования сервисной деятельности; навыками оформления договорных отношений в сервисной деятельности; приемами контроля исполнения договорных обязательств</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>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</p>	<p>Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирает оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>Знать: совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм; виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности Владеть: методиками разработки цели и задач проекта договора с потребителем услуг; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости сервисных услуг; навыками работы с нормативно-правовой документацией.</p>
Организация системы внутреннего контроля сервисного предприятия		
<p>ПК-8 Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Умеет обеспечивать контроль и оценку эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Знать: место и роль системы внутреннего контроля на предприятие; системы внутреннего контроля; методы формирования системы внутреннего контроля; методы оценки внутреннего контроля. Уметь: определять место и роль системы внутреннего контроля на предприятие; формировать и анализировать системы внутреннего контроля; применять методы формирования системы внутреннего контроля; применять методы оценки внутреннего контроля. Владеть: методами формирования системы внутреннего контроля; методами оценки внутреннего контроля.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Умеет управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Знать: основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Уметь: управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. Владеть: навыками управления своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>
Методы контроля и оценки бизнес-процессов		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-8 Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>использует знания для обеспечения контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>методы качественного анализа процесса на основе субъективных процессов; методы визуального качественного анализа графических схем процесса; методы анализа состояния процесса по отношению к требованиям; методы количественного анализа бизнес-процессов. проводить качественный анализ процесса на основе субъективных процессов; проводить визуальный качественный анализ графических схем процесса; проводить анализ состояния процесса по отношению к требованиям; проводить количественный анализ бизнес-процессов. методами качественного анализа процесса на основе субъективных процессов; методами визуального качественного анализа графических схем процесса; методами анализа состояния процесса по отношению к требованиям; методами количественного анализа бизнес-процессов.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>способен управлять своим временем, выстраивает и реализовывает траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. навыками управления своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>
<p>История России</p>		
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Интерпретирует историю в контексте мирового исторического развития</p>	<p>закономерности и особенности социально-исторического и этнического развития различных культур, ценностные основания межкультурного взаимодействия в контексте исторического знания. анализировать особенности развития различных культур в социально-историческом и этническом контексте; аргументировать и обосновывать суждения о необходимости сохранения межкультурного разнообразия в современном обществе. навыками толерантного общения в условиях межкультурного разнообразия общества, способностью формировать представление об окружающем мире и своём месте в нём, в соответствии с историческими и этнокультурными особенностями развития общества.</p>
<p>Всеобщая история</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знает историю в контексте мирового исторического развития</p>	<p>основные концептуальные подходы к развитию исторического процесса; социальные, этические, конфессиональные и культурные различия народов; глобальные проблемы мировой истории и культуры. использовать историческое наследие для формирования гражданской позиции; применять знания исторических законов развития общества; применять полученные исторические знания. способностью воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>
<p>Иностранный язык</p>		
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>	<p>принципы построения монологической и диалогической речи на иностранном языке; владеть знаниями о нормах и строе языка, правилами устной и письменной коммуникации повседневного и делового характера. читать и переводить общепрофессиональные и общенаучные тексты на иностранном языке; применять адекватные языковые средства для осуществления делового и межкультурного общения в профессиональной сфере. навыками языковой организации письменной и устной речи, применения на функциональном уровне правил межличностного и профессионального общения.</p>
<p>Философия</p>		
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения.</p>	<p>знает содержание категорий философии, а также основных философских учений о сущности и принципах развития общества; основные философские подходы к пониманию причин культурного разнообразия в обществе. умеет анализировать особенности развития различных культур в философском контексте; аргументировать и обосновывать суждения о необходимости сохранения межкультурного разнообразия в современном обществе. владеет навыками применения научных методов познания мира; способностью соотносить особенности развития общества с культурными традициями, этическими и философскими установками.</p>
<p>Безопасность жизнедеятельности</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>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</p>	<p>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</p>	<p>безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов 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 Способностью создания и поддержки 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</p>
Математика		
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p>Знать основные понятия и теоремы математики Уметь работать со справочной литературой; применять полученные знания в области математики для решения поставленных задач Владеть основными техниками математических расчетов</p>
Физика		
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Использует знание физических законов для решения поставленных задач.</p>	<p>Знать: основные законы механики, молекулярной физики и термодинамики, электростатики и электромагнетизма, волновой и квантовой оптики, ядерной физики и элементарных частиц; физический смысл и математическое изображение основных физических законов. Уметь: самостоятельно анализировать физические явления, происходящие в природе и различных устройствах; самостоятельно работать со справочной литературой; выполнять необходимые расчеты и определять параметры процессов. Владеть: современными методами решения физических задач и измерения параметров различных процессов в технических устройствах и системах.</p>
Химия		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Использует знание химии простых веществ и соединений для решения поставленных задач в области сервиса на предприятиях малого и среднего бизнеса</p>	<p>основные законы химической термодинамики и кинетики, свойства растворов, теорию электролитической диссоциации, окислительно-восстановительные, электрохимические процессы и химические свойства элементов периодической системы. самостоятельно анализировать химические процессы, составлять уравнения реакций, выполнять необходимые расчеты, пользоваться справочной литературой. основными приемами проведения физико-химических измерений; способностью находить оптимальный подход к решению химических задач.</p>
<p>Русский язык и культура речи</p>		
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Выбирает стиль общения и ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции, в том числе устной коммуникации на русском и иностранном языках.</p>	<p>Знать принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации. Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на русском языке. Владеть навыками создания письменных и устных текстов в деловой коммуникации на русском языке.</p>
<p>Правоведение</p>		
<p>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</p>	<p>Знает достаточное количество правовых норм, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать виды справочно-информационных ресурсов и правовые основания ограничений при решении профессиональных задач; основные методы правового регулирования различных аспектов при решении профессиональных задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. Уметь анализировать поставленные цели и формулировать задачи в соответствии с нормативно-правовыми требованиями, которые необходимо решить для их достижения; адаптировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; применять нормативно-правовые акты в сфере профессиональной деятельности. Владеть методиками разработки цели в рамках решения профессиональных задач; правовыми методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовыми документами.</p>
<p>Основы управления проектами</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

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	имеет способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.4-основы формулирования в рамках поставленной цели проекта совокупности задач, обеспечивающих ее достижение. УК-2.5- представлять поставленную задачу в виде конкретных заданий. УК-2.6- методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта
Основы управления профессиональной деятельностью		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива.	Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия в процессе командной работы; технологии межличностной и групповой коммуникации. Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу. Владеть основными методами и приемами социального взаимодействия работы в команде.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Постоянно повышает уровень своей квалификации, занимается самообразованием.	Знать основные приемы эффективного управления собственным временем и профессиональным развитием; основные принципы саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни. Уметь эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения; планировать траекторию своего профессионального развития. Владеть методами управления собственным временем и профессиональным развитием; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни.
Информатика		
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	основные понятия информатики работать со справочной литературой; применять полученные знания в области информатики для решения поставленных задач основными техниками расчетов и оформления результатов
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	Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели и взаимодействует с другими членами команды для решения задач	основы формулирования в рамках поставленной цели проекта совокупности задач, обеспечивающих ее достижение представлять поставленную задачу в виде конкретных заданий методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

Сервисная деятельность		
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью в профессиональной области	Знать: понятие сервисной деятельности; виды сервиса; основные функции управления сервисной деятельностью. Уметь: выявлять потребности клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности; управлять сервисной деятельностью. Владеть: навыками управления сервисной деятельности.
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Исследует рынок и организует продажи и продвижение сервисных продуктов	Знать: методы исследования рынка; методы продвижения сервисных продуктов. Уметь: осуществлять исследование рынка; организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов. Владеть: навыками исследования рынка; навыками продаж и продвижения сервисных продуктов.
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать: развития сервисной деятельности и содержание ключевых понятий; нормативные правовые акты в сфере сервисной деятельности. Уметь: применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса. Владеть: навыками изучения и применения нормативных правовых актов в сфере сервиса.
Экономика и предпринимательство		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Принимает экономически обоснованные решения, анализирует экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: основы предпринимательской деятельности; правовую и экономическую основу деятельности хозяйствующего субъекта; характеристику основных и оборотных фондов; формы и системы оплаты труда; классификацию затрат: методы расчета цены; формирование прибыли; методики для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; выполнять расчет прямых и косвенных затрат, выполнять расчет издержек обращения; рассчитывать цену услуги; экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности Владеть: навыками организации предпринимательской деятельности методами и способами для оценки ресурсов предприятия; навыками определения себестоимости и цены; расчета заработной платы навыками принимать экономически обоснованные решения.</p>
<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>Знать: методики определения оптимального и экономически обоснованного решения в различных областях жизнедеятельности Уметь: принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности Владеть: методиками определения оптимального и экономически обоснованного решения в различных областях жизнедеятельности</p>
<p>Стандартизация и управление качеством</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Использует нормативные документы по стандартизации для решения поставленных задач в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Знать - сущность, цели, принципы, функции, нормативные документы по стандартизации, категории и виды стандартов в бизнес-процессах, методы стандартизации; основные понятия и правовые основы сертификации; понятие о взаимозаменяемости; основные понятия, цели, принципы и системы управления качеством; особенности управления качеством услуг на предприятиях малого и среднего бизнеса Уметь - определять цели, принципы, функции стандартизации, применять требования нормативных документов по стандартизации выделять особенности процедуры сертификации услуг на предприятиях малого и среднего бизнеса, соблюдать правила проведения сертификации; применять условия взаимозаменяемости товаров, работ, услуг; формулировать цели и принципы управления качеством; применять системы управления качеством на предприятиях малого и среднего бизнеса Владеть - принципами стандартизации, навыками соблюдения требований нормативных документов по стандартизации и сертификации на предприятиях малого и среднего бизнеса; способностью применять системы управления качеством услуг на предприятия малого и среднего бизнеса</p>
Информационное обеспечение профессиональной деятельности		
<p>ОПК-1 Способен применять технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>Осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять современное программное обеспечение для решения поставленных задач</p>	<p>направления развития современных компьютерных технологий для осуществления прогнозирования, моделирования и экспертной оценки процессов на объектах сервиса работать с современными системами обработки данных приемами работы с современными средствами поиска информации в сети Интернет и электронных библиотечных системах</p>
<p>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>		
Менеджмент		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>- процесс менеджмента как совокупность функций управления; - основные этапы управленческой мысли; - классификации подходов и школ управления; - содержательные и процессуальные теории мотивации, теории лидерства, основные формы власти; - сущность процесса контроля, его формы и методы; - основные концепции и принципы формирования команды; - значение стратегии для бизнеса, роль ценностей, видения и миссии компании. - основы менеджмента и специфику его применения в сфере сервиса. - идентифицировать основные школы управления; - использовать теории мотивации, лидерства и власти для решения задач управления; - разрабатывать процедуры и применять методы контроля; - эффективно организовать групповую работу; - формулировать миссию и видение компании; применять; разрабатывать функциональные стратегии - предприятия и определять общую стратегию развития. - использовать приобретенные знания в профессиональной деятельности; - проводить исследование рынка и осуществлять продвижение сервисных услуг, прогнозировать - спрос и предложения на услуги. - принципами научного управления; - современными методиками мотивации, технологиями лидерства и власти; - методами контроля; - средствами воздействия на поведение людей в формальных и неформальных группах; - методами анализа рыночной среды; - навыками разработки концепции и стратегии предприятия - навыками использования системы научных знаний для работы с клиентами; - навыками менеджмента в сервисной деятельности.</p>
<p>Маркетинг</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Использует знания маркетинга в исследовании рынка, организации продаж и продвижении сервисных продуктов</p>	<p>состав и содержание комплекса маркетинга методы организации и проведения изучения потребителей; современные модели потребительского поведения; методы организации и проведения изучения потребителей; факторы маркетинговой среды методику разработки маркетинговых планов организации, содержание и характеристики ; этапы SWOT-анализ; технологии сбора и использования информации о потребителях и их поведении на рынке; источники получения информации о потребителях; каналы распределения и способы продвижения услуг определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; анализировать процесс принятия решения потребителей о покупке; проводить SWOT-анализ; анализировать влияние внутренней среды на потребительское решение; планировать и осуществлять исследование рынка; организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов навыками сегментирования рынка и позиционирования товара на нем; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителей; навыками проведения SWOT-анализ; навыками организации коммуникационных отношений предприятия; навыками сбора маркетинговой информации и осуществления маркетингового исследования; навыками продаж и продвижения сервисных продуктов</p>
Инновации в сервисе		
<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>	<p>Знать: понятие и сущность инновационных процессов; технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. Уметь: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. Владеть: навыками использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p>	<p>Знать: понятие и сущность инновационных процессов; особенности государственной и региональной инновационной политики; инновационные стратегии развития бизнеса в сфере сервиса; основы управления инновационными проектами на предприятиях сервиса. Уметь: управлять инновационной деятельностью и инновационными процессами на предприятиях сервиса; разрабатывать инновационные стратегии для предприятий сервиса; создавать условия успешной реализации инновационной стратегии; разрабатывать инновационные проекты в сфере сервиса; реализовывать инновационные проекты в сфере сервиса. Владеть: навыками управления инновационной деятельности и инновационными процессами на предприятиях сервиса; навыками разработки и реализации инновационных стратегий для предприятий сервиса; навыками разработки и реализации инновационных проектов в сфере сервиса.</p>
--	---	--

Технологии делового общения

<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>		
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Способен установить контакт в процессе межличностного взаимодействия</p>	<p>Знать основные принципы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде. Уметь осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. Владеть способностями осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Способен вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения</p>	<p>Знать основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках. Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках. Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p>
<p>Экспертиза и диагностика объектов сервиса</p>		
<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Принимает экономически обоснованные решения, обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: современные технологии проведения экспертизы предприятий сервиса; условия и факторы формирования качества управления производственными задачами предприятия сервиса Уметь: проводить экспертизу производственных задач предприятия сервиса с применением современных сервисных технологий; принимать решения, позволяющие оценить эффективность производственных задач предприятия, на предмет соответствия корпоративной стратегии конкурентоспособности, приоритетным направлениям развития и критериям эффективности Владеть: навыками проведения экспертизы производственных задач предприятия сервиса с применением современных сервисных технологий; методами оценки эффективности управления производственными задачами предприятия</p>
<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Знать: сущность, цели и задачи экспертизы и диагностики; законодательно-нормативную базу объектов сервиса; требования к составлению отчета об экспертизе Уметь: давать оценку заключению эксперта, использовать заключение эксперта при принятии и обосновании юридически значимых решений относительно объектов и систем сервиса Владеть: практическими рекомендациями и навыками по формулированию вопросов при назначении различных видов экспертиз, составлению фрагментов выводов и заключений эксперта; выбору объектов для экспертного исследования</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдает требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Знать: задачи оценки и оптимизации надежности технических средств; методы повышения работоспособности технических средств и экспертизы рабочих мест; средства, инструменты и методы экспертизы и диагностики объектов сервиса Уметь: применять методологический инструментарий при разработке количественных параметров экспертизы производственных задач; произвести контроль измерений и определения ошибок и погрешностей, возникших при проведении работ по диагностике объектов сервиса; выполнять работы по технической диагностике объектов сервиса Владеть: навыками экспертизы технических средств и рабочих мест; навыками применения средств, инструментов и методов экспертизы и диагностики объектов сервиса</p>
<p>Дополнительные главы по математике</p>		
<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>принимает экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>УК-1.4. Основные понятия и теоремы разделов курса УК-1.5. Работать со справочной литературой; применять теоретические знания к решению задач по курсу УК-1.6. Основными техниками математических расчетов</p>
<p>Физическая культура и спорт</p>		
<p>УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Осуществляет здоровый образ жизни, укрепляет здоровье.</p>	<p>Знать значение физической культуры в формировании общей культуры личности, приобщении к общечеловеческим ценностям и здоровому образу жизни, профилактике вредных привычек. Уметь интегрировать полученные знания в формирование профессионально значимых умений и навыков. Владеть методами и способами организации здорового образа жизни, способами сохранения и укрепления здоровья, методами и средствами физического воспитания, принципами построения физкультурно-оздоровительных занятий.</p>
<p>Дисциплины по физической культуре и спорту - игровые виды спорта</p>		
<p>Дисциплины по физической культуре и спорту - фитнес</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для полноценной социальной и профессиональной деятельности	Выбирает и применяет соответствующие своему физическому состоянию комплексы упражнений, регулирует интенсивность тренировок.	Знать основы здорового образа жизни, способы сохранения и укрепления здоровья, методы и средства физического воспитания. Уметь использовать средства физической культуры для развития двигательных умений и навыков; подбирать системы упражнений для воздействия на функциональные системы. Владеть методикой самоконтроля за состоянием своего организма во время самостоятельных занятий физической культурой; методами самостоятельного выбора физических упражнений для укрепления здоровья.
Дисциплины по физической культуре и спорту - циклические виды спорта		
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Выбирает и применяет соответствующие своему физическому состоянию комплексы упражнений, регулирует интенсивность тренировок.	Знать основы здорового образа жизни, способы сохранения и укрепления здоровья, методы и средства физического воспитания. Уметь использовать средства физической культуры для развития двигательных умений и навыков; подбирать системы упражнений для воздействия на функциональные системы. Владеть методикой самоконтроля за состоянием своего организма во время самостоятельных занятий физической культурой; методами самостоятельного выбора физических упражнений для укрепления здоровья.
Практика производственная, сервисная практика		
ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств	Организует договорную работу и обеспечивает контроль исполнения договорных обязательств	Знать: правила составления договоров; этапы организации договорной работы. Уметь осуществлять договорную работу. Владеть навыком контроля исполнения договорных обязательств. Иметь опыт организации договорной работы
ПК-7 Способен к взаимодействию потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	Взаимодействует с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	Знать: культуру сервиса; особенности организации контактной зоны предприятия сервиса. Уметь: взаимодействовать с потребителями сервисных услуг; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания. Владеть: навыками взаимодействия с потребителями сервисных услуг; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе сервисной деятельности. Иметь опыт: взаимодействия с потребителями сервисных услуг; работы в контактной зоне предприятия сервиса.



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-8 Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Обеспечивает контроль и оценку эффективности оказания сервисных услуг</p>	<p>Знать основные параметры контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг. Уметь оценивать качество оказания услуг. Владеть навыками контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг. Иметь опыт контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг.</p>
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p>Знать: необходимую информацию для решения поставленных задач. Уметь: систематизировать информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями и условиями задачи; логично и последовательно излагать выявленную информацию со ссылками на информационные ресурсы; формулировать и аргументировать выводы и суждения Владеть: навыками систематизации обнаруженной информации, полученной из разных источников, в соответствии с требованиями и условиями задачи; навыками логичного и последовательного изложения выявленной информации со ссылками на информационные ресурсы. Иметь опыт: выбора информационных ресурсов для поиска информации в соответствии с поставленной задачей: формулирования и аргументирования выводов и суждений.</p>
<p>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</p>	<p>Знает достаточное количество правовых норм, необходимых для осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: правовые и нормативно-технические документы, внутренние положения, распорядительные документы, применяемые для решения заданий профессиональной деятельности Уметь: определять потребности в ресурсах для решения задач профессиональной деятельности; выбирать способ решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов. Владеть: навыками выбора правовых и нормативно-технических документов, применяемых для решения заданий профессиональной деятельности; навыками решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов. Иметь опыт составления последовательности (алгоритма) решения задачи, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива</p>	<p>Знать: цели и функции и роли членов команды; стратегии поведения в процессе межличностного взаимодействия Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; выбирать стратегию поведения в команде в зависимости от условий. Владеть: навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий. Иметь опыт: установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий.</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>	<p>Знать формы и правила деловой коммуникации. Уметь применять коммуникативные техники и технологии делового общения. Владеть основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере. Иметь опыт осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знать основы взаимодействия культур в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Уметь осуществлять общение в многонациональном обществе. Владеть навыками коммуникации в многонациональном обществе. Иметь опыт межкультурного общения.</p>
<p>Практика производственная, аналитическая практика</p>		
<p>ПК-1 Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности</p>	<p>Способен к организации документационного обеспечения и ведению документооборота сервисной деятельности</p>	<p>виды документооборота; основные принципы организации документооборота сервисной деятельности. оформлять документы в соответствии с требованиями государственных стандартов. навыками по подготовке и составлению отдельных категорий документов; методами организации документооборота в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и с использованием современных технологий. организации документационного обеспечения; ведения документооборота сервисной деятельности.</p>
<p>ПК-2 Способен к проведению маркетингового анализа рынка сервисных услуг</p>	<p>Способен к проведению маркетингового анализа рынка сервисных услуг</p>	<p>методы маркетинговых исследований. проводить маркетинговый анализ рынка сервисных услуг. навыками маркетингового анализа. проведения маркетингового анализа сервисных услуг.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

ПК-3 Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий	Способен к управлению ресурсами сервисных предприятий	ресурсы сервисных предприятий. управлять ресурсами сервисных предприятий. навыками управления ресурсами сервисных предприятий. управления ресурсами сервисных предприятий.
ПК-4 Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий	Способен к разработке концепции, бизнес-планов и стратегии развития сервисных предприятий	виды концепций развития сервисных предприятий; виды бизнес-планов; виды стратегий развития сервисных предприятий. разрабатывать концепцию, бизнес-планы, и стратегии развития сервисных предприятий. навыками разработки концепций, бизнес-планов и стратегий развития сервисных предприятий. разработки концепций, бизнес-планов и стратегий развития сервисных предприятий.
ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий	Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий	методы организации работы сервисных предприятий. организовывать работу сервисных предприятий. навыками организации работы сервисных предприятий. организации работы сервисных предприятий.
ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств	Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств	правила составления договоров; этапы организации договорной работы. осуществлять подготовку к заключению договоров. навыком контроля исполнения договорных обязательств. по обеспечению контроля исполнения договорных обязательств.
ПК-7 Способен к взаимодействию с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	Способен к взаимодействию с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами	культуру сервиса; особенности организации контактной зоны предприятия сервиса. взаимодействовать с потребителями сервисных услуг; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания. навыками взаимодействия с потребителями сервисных услуг; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе сервисной деятельности. взаимодействия с потребителями сервисных услуг; работы в контактной зоне предприятия сервиса.
ПК-8 Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг	Способен к обеспечению контроля и оценке эффективности оказания сервисных услуг	основные параметры контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг. оценивать качество оказания услуг. навыками контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг. контроля и оценки эффективности оказания сервисных услуг.



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>требований рынка труда к личностным и профессиональным навыкам. составлять плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. навыками составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания.</p>
<p>УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>принципы и правила здорового образа жизни. выбирать здоровье-сберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма; выбирать рациональные способы и приемы профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте. навыками выбора здоровье-сберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте. выбора здоровье-сберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте.</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Безопасные условия жизнедеятельности, возникновение чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности обеспечением устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды</p>
<p>Практика учебная, ознакомительная практика</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>Использует знание технологических новаций и современного программного обеспечения для решения поставленных задач в сфере сервиса</p>	<p>Знать: технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. Уметь: применять программное обеспечение в сфере сервиса. Владеть: навыками применения и использования программного обеспечения в сфере сервиса. Иметь опыт: применения и использования программного обеспечения в сфере сервиса.</p>
<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Использует знание рынка сервисных продуктов для решения поставленных задач</p>	<p>Знать: особенности рынка сервисных продуктов. Уметь: исследовать рынок сервисных продуктов. Владеть: навыками исследования рынка сервисных продуктов. Иметь опыт: исследования рынка сервисных продуктов.</p>
<p>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Принципы работы современных информационных технологий Решать задачи профессиональной деятельности Навыками для работы с современными информационными технологиями Решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>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</p>	<p>Знает достаточное количество правовых норм, необходимых для осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: правовые и нормативно-технические документы, внутренние положения, распорядительные документы, применяемые для решения заданий профессиональной деятельности. Уметь: определять потребности в ресурсах для решения задач профессиональной деятельности; выбирать способ решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов. Владеть: навыками выбора правовых и нормативно-технических документов, применяемых для решения заданий профессиональной деятельности; навыками решения задачи профессиональной деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов. Иметь опыт: составления последовательности (алгоритма) решения задачи, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Использует коммуникативные навыки для построения максимально эффективного взаимодействия между членами рабочего коллектива</p>	<p>Знать: цели и функции и роли членов команды; стратегии поведения в процессе межличностного взаимодействия. Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; выбирать стратегию поведения в команде в зависимости от условий. Владеть: навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий. Иметь опыт: установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этнические учения</p>	<p>Знать: основы взаимодействия культур в социальном контексте. Уметь: выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности; выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач. Владеть: навыками взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач. Иметь опыт: взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Постоянно повышает уровень своей квалификации, занимается самообразованием</p>	<p>Знать: требования рынка труда к личностным и профессиональным навыкам. Уметь: составлять плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. Владеть: навыками составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания. Иметь опыт: составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>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</p>	<p>Создает и поддерживает 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</p>	<p>Знать принципы обеспечения безопасности жизнедеятельности Уметь идентифицировать опасности, оценивать вероятность реализации потенциальной опасности в негативное событие, разрабатывать мероприятия по повышению уровня безопасности жизнедеятельности Владеть методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов Иметь опыт: Прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; Применения основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p>
<p>Практика производственная, организационно-управленческая практика</p>		
<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>основные функции управления. осуществлять на практике основные функции управления. навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью. осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.</p>
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>систему управления персоналом. разрабатывать функциональные обязанности работников сервисного предприятия для обеспечения качества процессов оказания услуг. способностью управления персоналом для обеспечения качества процессов оказания услуг. обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>
<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>способы мотивации и контроля персонала. применять на практике способы мотивации и контроля персонала для обеспечения экономической эффективности организации. навыками принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности. принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>правила организации рабочего места правила охраны труда. организовывать рабочее место для обеспечения безопасности обслуживания потребителей соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>осуществляет поиск критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>необходимую информацию для решения поставленных задач. осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. навыками поиска, анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач. осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</p>
<p>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</p>	<p>Способен определить круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>внутренние положения, распорядительные и информационно-справочные документы. определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. навыками определения задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>формы и правила деловой коммуникации. осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках. навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках. осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p>
<p>Практика производственная, преддипломная практика</p>		
<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>нормативно-правовую документацию в сфере сервиса осуществлять поиск и обоснованно применять нормативно- правовую документацию в профессиональной деятельности навыками применения нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применения нормативно- правовой документации в профессиональной деятельности</p>
<p>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</p>	<p>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>внутренние положения, распорядительные и информационно-справочные документы определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений навыками определения задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>цели и функции и роли членов команды; стратегии поведения в процессе межличностного взаимодействия устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; выбирать стратегию поведения в команде в зависимости от условий навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий установления контакта в процессе межличностного взаимодействия; выбора стратегии поведения в команде в зависимости от условий</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Знать: требований рынка труда к личностным и профессиональным навыкам составлять плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания навыками составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания составления плана распределения личного времени для выполнения задач учебного задания</p>
<p>УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>принципы и правила здорового образа жизни выбирать здоровье-сберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма; выбирать рациональные способы и приемы профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте навыками выбора здоровье-сберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте выбора здоровье-сберегающих технологий с учетом физиологических особенностей организма; рациональных способов и приемов профилактики профессиональных заболеваний, психофизического и нервно-эмоционального утомления на рабочем месте</p>
Документационное обеспечение управления жилищным фондом		
<p>ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств</p>	<p>Организует договорную работу и обеспечивает контроль исполнения договорных обязательств профессиональной деятельности</p>	<p>Знать - общие положения о хозяйственных договорах, виды и формы договоров, стороны договора, элементы , права, обязанности, ответственность сторон по договору, условия расторжения договора; способы обеспечения обязательств по договору подряда, порядок документального оформления трудовых отношений. Уметь - классифицировать договоры, оформлять договорные отношения, определять элементы , права, обязанности, ответственность сторон по договору, вести учет договоров и осуществлять контроль исполнения условий договоров при управлении жилым фондом. Владеть - способностью к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств.</p>



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

<p>ПК-7 Способен взаимодействовать с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами</p>	<p>Организует взаимодействие с потребителями сервисных услуг и заинтересованными сторонами.</p>	<p>Знать - понятие и значение документационного обеспечения управления, нормативную базу современного делопроизводства ЖКХ; порядок, средства и способы документирования управленческой деятельности; системы организационно-правой и распорядительной документации для обеспечения управления жилищным фондом, систему справочно-информационной документации. Уметь - применять нормативную базу для делопроизводства в системе ЖКХ; использовать различные средства и способы документирования управленческой деятельности; составлять организационно-правовые, распорядительные и информационно-справочные документы, используемые при взаимодействии с потребителями сервисных услуг и с заинтересованными сторонами. Владеть - навыками применения действующих норм и требований в делопроизводстве; навыками документирования фактов хозяйственной деятельности; составления организационно-правовых, распорядительных и информационно-справочных документов при взаимодействии с потребителями сервисных услуг и с заинтересованными сторонами.</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Использует современные формы деловых коммуникаций в устной и письменной форме в сфере управления жилищным фондом.</p>	<p>Знать - основные формы ведения делопроизводства, понятие, принципы организации документооборота, в том числе электронного документооборота, содержание и комплектование номенклатуры дел организаций управления ЖКХ, сущность, значение и формы коммуникаций в делопроизводстве, способы информатизации делопроизводства. Уметь - применять различные формы ведения делопроизводства, комплектовать номенклатуры дел организаций управления ЖКХ, использовать современные формы деловых коммуникаций, вести электронный документооборот. Владеть - различными формами ведения делопроизводства, навыками комплектования номенклатуры дел организаций управления ЖКХ, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках, вести электронный документооборот.</p>
<p>Правовое обеспечение управления жилищным фондом</p>		



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

ПК-5 Способен к организации эффективной работы сервисных предприятий	Использует знания и навыки в области информационного обеспечения профессиональной деятельности, основ управления проектами, основ управления профессиональной деятельностью и правоведения для организации эффективной работы сервисных предприятий	эффективную работу сервисных предприятий организовывать эффективную работу сервисных предприятий способностью организовывать эффективную работу сервисных предприятий
ПК-6 Способен к организации договорной работы и обеспечению контроля исполнения договорных обязательств	Использует знания и навыки в области информационного обеспечения профессиональной деятельности, основ управления проектами, основ управления профессиональной деятельностью и правоведения для организации договорной работы и обеспечения контроля исполнения договорных обязательств	договорную работу и обеспечение контроля исполнения договорных обязательств организовывать договорную работу и обеспечение контроля исполнения договорных обязательств способностью организовывать договорную работу и обеспечение контроля исполнения договорных обязательств
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Использует знания и навыки в области информационного обеспечения профессиональной деятельности, основ управления проектами, основ управления профессиональной деятельностью и правоведения для осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применять системный подход для решения поставленных задач	поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач способностью осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
Развитие в профессии - путь к успешной карьере		
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Определяет и реализовывает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования	Знать: требования к профессионалам на рынке труда, нормативно-правовые документы регулирующие трудовое законодательство, основы предпринимательства с целью самореализации Уметь: определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни Владеть: современными технологиями для саморазвития и самопрезентации

1.7 Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации образовательной программы

1.7.1. Реализация программы бакалавриата обеспечивается руководящими и научно-педагогическими работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на условиях гражданско-правового договора.

1.7.2. Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, должна составлять не менее 70 процентов.

1.7.3. Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, должна составлять не менее 70 процентов.

1.7.4. Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата, должна составлять не менее 10 процентов.

2. Иные сведения

Образовательная деятельность по образовательной программе проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с НПР (далее – контактная работа);
- в форме самостоятельной работы обучающихся;
- в иных формах, определяемых рабочими программам дисциплин (модулей), программами практик.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде КузГТУ – Автоматизированной Информационной Системе (АИС) «Портал. КузГТУ».

Учебные занятия по дисциплинам (модулям), промежуточная аттестация обучающихся и итоговая (государственная итоговая) аттестация обучающихся проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации НПР обучающимся);
- занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия);
- групповые консультации;
- индивидуальную работу обучающихся с НПР (в том числе индивидуальные консультации);
- иную контактную работу (при необходимости), предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с НПР.

Практика проводится в форме контактной работы и в иных формах, установленных программой практики.

2.1 Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий

№ п/п	Наименование образовательной технологии	Краткая характеристика
1	Кейс-технологии	Технология, основанная на комплектовании наборов (кейсов) материалов по теме и заданий по проблемной ситуации в ней, и передачи их обучающимся для самостоятельного изучения и решения с последующим коллективным обсуждением вариантов для выработки наиболее рациональных предложений
2	Технология деловой игры	Технология, основанная на комплектовании наборов (кейсов) материалов по теме и заданий по проблемной ситуации в ней, и передачи их обучающимся для самостоятельного изучения и решения с последующим коллективным обсуждением вариантов для выработки наиболее рациональных предложений
3	Информационные технологии	Использование актуальных ИТ и программных средств, востребованных в соответствующих отраслях для решения профессиональных задач
4	Сквозные цифровые технологии	Применение обучающимися цифровых технологий (как сквозных, так и новых производственных), востребованных в отрасли, для решения задач профессиональной деятельности
5	Технологии проблемного обучения	Решение обучающимися поставленных проблемных задач и проблемных ситуаций, требующих самостоятельного поиска дополнительных знаний и способов нахождения неизвестного
6	Технологии проектного обучения	Специально организованная учебная деятельность обучающихся, ограниченная во времени, нацеленная на решение определенной проблемы и имеющая в качестве результата конечный продукт деятельности – проект.
7	Технологии искусственного интеллекта	Применение обучающимися элементов искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

8	Практико ориентированные технологии	-Выполнение обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы при реализации дисциплин (модулей), практики, иных компонентов образовательных программ, предусмотренных учебным планом
9	Электронное обучение, дистанционные образовательные технологии	Организация учебных занятий в виде онлайн-курсов, обеспечивающих для обучающихся независимо от их места нахождения и места нахождения КузГТУ, достижение и оценку результатов обучения путем организации образовательной деятельности в электронной информационно-образовательной среде КузГТУ, к которой предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"

2.2 Нормативные документы для разработки образовательной программы

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Приказ Минобрнауки России от 6 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 514 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис" (с изменениями и дополнениями)

Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020

- Профессиональные стандарты;
- Устав КузГТУ.

2.3 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению образовательной программы

Для изучения дисциплин может использоваться следующее программное обеспечение:

1. Google Chrome
2. 7-zip
3. Microsoft Windows
4. ESET NOD32 Smart Security Business Edition
5. Kaspersky Endpoint Security
6. Браузер Спутник
7. Libre Office
8. Open Office
9. Opera
10. Yandex
11. GIMP
12. Mozilla Firefox

2.4 Особенности организации образовательной деятельности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

2.4.1. Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее вместе - обучающиеся с ОВЗ) в КузГТУ созданы специальные условия обучения (воспитания), в том числе специальные образовательные программы и методы обучения, индивидуальные технические средства обучения и среда жизнедеятельности, а также предоставляются педагогические, медицинские, социальные и иные услуги, без которых лицам с ОВЗ невозможно (затруднено) освоение образовательных программ.

Обучающимся с ОВЗ обеспечена беспрепятственная доступность прилегающей к КузГТУ территории, входных путей, путей перемещения внутри здания, территория КузГТУ соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения лиц, указанной категории. Выбор мест прохождения практики для обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом требований их доступности, рекомендаций медико-социальной экспертизы относительно условий и видов труда, содержащихся в индивидуальной программе реабилитации инвалида.

Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по индивидуальному учебному плану и адаптированной образовательной программе с учетом их особенностей и образовательных потребностей. При



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

необходимости возможно увеличение срока обучения на срок, установленный в соответствии с ФГОС для указанной категории лиц. При составлении индивидуального учебного плана и адаптированной образовательной программы могут предусматриваться различные варианты проведения занятий. С целью комплексного сопровождения обучающихся с ОВЗ привлекаются специалисты, имеющие соответствующую квалификацию.

2.4.2. Адаптированная образовательная программа разрабатывается с учетом индивидуальных программ реабилитации, абилитации исходя из конкретной ситуации и индивидуальных потребностей обучающегося с ОВЗ.

Образовательный процесс осуществляется с использованием специальной аппаратуры, мультимедийных и иных технических средств передачи и приема учебной информации, обеспечивается печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям здоровья.

В адаптированной образовательной программе предусматриваются адаптационные дисциплины (в составе вариативной части), устанавливается особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту, определяются методы обучения, формы проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации с учетом состояния здоровья, доступности и индивидуальных психофизических особенностей обучающегося с ОВЗ.

2.5 Государственная итоговая аттестация

В состав Государственной итоговой аттестации входит: выполнение и защита выпускной квалификационной работы .

Государственный экзамен: не предусмотрен.



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

3. Рабочая программа воспитания и календарный план воспитательной работы

https://portal.kuzstu.ru/assets/docs/work_program_of_education.pdf

https://portal.kuzstu.ru/assets/docs/educational_work_schedule.pdf



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3

4. Внесение изменений

№ изменения	Дата внесения изменения	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	ФИО, подпись
1	2	3	4	5	6



25f47ad60df4a88c3256a873c01f4db3