

ФЕДЕРАЛЬНОЕ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО УГСН
«СЕРВИС И ТУРИЗМ»

Примерная основная образовательная программа

Направление подготовки (специальность)
43.03.01 «Сервис»

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером _____

_____ ГОД

Содержание

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
1.1. Назначение примерной основной образовательной программы.....	4
1.2. Нормативные документы.....	4
1.3. Перечень сокращений.....	5
Раздел 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ.....	7
2.1. Общее описание профессиональной деятельности выпускников.....	7
2.2. Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС.....	8
2.3. Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников.....	8
Раздел 3. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ, РЕАЛИЗУЕМЫХ В РАМКАХ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 43.03.01 «Сервис».....	17
3.1. Направленности (профили) образовательных программ в рамках направления подготовки (специальности).....	17
3.2. Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательных программ.....	17
3.3. Объем программы.....	17
3.4. Формы обучения.....	17
3.5. Срок получения образования.....	18
Раздел 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	19
4.1. Требования к планируемым результатам освоения образовательной программы, обеспечиваемым дисциплинами (модулями) и практиками обязательной части.....	19
4.1.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения.....	19

4.1.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения.....	20
4.1.3. Обязательные профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения.....	23
4.2. Рекомендуемые профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения.....	27
Раздел 5. ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОПОП.....	57
5.1. Рекомендуемый объем обязательной части образовательной программы.....	57
5.2. Рекомендуемые типы практики.....	58
5.3. Примерный учебный план и примерный календарный учебный график.....	60
5.4. Примерные рабочие программы дисциплин (модулей) и практик.....	67
5.5. Рекомендации по разработке фондов оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям) и практикам.....	78
5.6. Рекомендации по разработке программы государственной итоговой аттестации.....	80
Раздел 6. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОПОП.....	81
Раздел 7. СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ ПООП.....	88
Приложение 1.....	89
Приложение 2.....	92

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение примерной основной образовательной программы

Назначение примерной основной образовательной программы состоит в том, что она определяет требования к результатам образования, показывает, как эти цели могут быть достигнуты к определенным срокам и на основе задаваемых индикаторов позволяет контролировать процесс достижения целей.

1.2. Нормативные документы

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ, утвержденный приказом Минобрнауки России от 28 мая 2014 года № 594;
- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис» и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514 (далее – ФГОС ВО);
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 года № 301 (далее – Порядок организации образовательной деятельности);

- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636;
- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, утвержденное приказом Минобрнауки России от 27 ноября 2015 г. № 1383;

1.3. Перечень сокращений

- ЕКС – единый квалификационный справочник
- з.е. – зачетная единица
- ОПОП – основная профессиональная образовательная программа
- ОТФ - обобщенная трудовая функция
- ОПК – общепрофессиональные компетенции
- Организация - организация, осуществляющая образовательную деятельность по программе бакалавриата по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис
- ПК – профессиональные компетенции
- ПООП – примерная основная образовательная программа
- ПС – профессиональный стандарт
- УГСН – укрупненная группа направлений и специальностей
- УК – универсальные компетенции
- ФЗ – Федеральный закон

- ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
- ФУМО – федеральное учебно-методическое объединение

Раздел 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ

2.1. Общее описание профессиональной деятельности выпускников

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство
- 25 Ракетно-космическая промышленность
- 33 Сервис, оказание услуг населению
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- сервисный
- организационно-управленческий
- проектный
- технологический
- исследовательский

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
- организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;
- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы.
- Перечень основных объектов профессиональной деятельности выпускников конкретизируется образовательной организацией, а также может быть дополнен при выборе направленности (профиля) программы бакалавриата.

2.2. Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС

Перечень профессиональных стандартов (при наличии), соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки, приведен в Приложении 1. Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, представлен в Приложении 2.

2.3. Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы профессиональной деятельности задач	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности(или области знания)

16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство	сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	организационно - управленческий	- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	проектный	- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;

	технологический	- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
25 Ракетно-космическая промышленность	сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению,

		решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	организационно - управленческий	- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	проектный	- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	технологический	- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению,

		<p>решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.</p>	<p>основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>
	исследовательский	<p>- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>
33 Сервис, оказание услуг населению	сервисный	<p>- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>

		объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	
	организационно - управленческий	- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	проектный	- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	технологический	- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;

		для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.	
	исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
40 Сквозные виды профессиональной деятельности	сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;

	<p>организационно - управленческий</p>	<p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>
	<p>проектный</p>	<p>- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>
	<p>технологический</p>	<p>- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>

		технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.	
	исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;

Раздел 3. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ, РЕАЛИЗУЕМЫХ В РАМКАХ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 43.03.01 «Сервис»

3.1. Направленности (профили) образовательных программ в рамках направления подготовки (специальности)

При разработке программы бакалавриата Организация устанавливает направленность (профиль) программы бакалавриата, которая соответствует направлению подготовки в целом или конкретизирует содержание программы бакалавриата в рамках направления подготовки путем ориентации ее на: область (области) профессиональной деятельности и (или) сферу (сферы) профессиональной деятельности выпускников; тип (типы) задач и задачи профессиональной деятельности выпускников; при необходимости – на объекты профессиональной деятельности выпускников или область (области) знания

3.2. Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательных программ

– Бакалавр

3.3. Объем программы

Объем программы 240 зачетных единиц (далее – з.е.).

3.4. Формы обучения

Очная, Очно-заочная, Заочная

3.5. Срок получения образования

при очной форме обучения 4 года

при очно-заочной форме обучения 4 года 6 месяцев

при заочной форме обучения 4 года 6 месяцев

Раздел 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к планируемым результатам освоения образовательной программы, обеспечиваемым дисциплинами (модулями) и практиками обязательной части

4.1.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
Разработка и реализация проектов	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	
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	

Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	

4.1.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ОПК-1.2.

		<p>Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации</p> <p>ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации</p>
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности,</p>
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p>

		<p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	<p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов</p> <p>ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.</p> <p>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг</p>
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса</p> <p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения</p> <p>ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной</p>

		деятельности предприятия
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере</p> <p>ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности</p> <p>ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности</p>

4.1.3. Обязательные профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Задача ПД	Объект или область	Код и наименование	Код и наименование индикатора	Основание (ПС,
-----------	--------------------	--------------------	-------------------------------	----------------

	знания	профессиональной компетенции	достижения профессиональной компетенции	анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный				
- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;	ПКО-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКО-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПКО-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений ПКО-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;	ПКО-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение ПКО-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности

финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.			ПКО-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	
Тип задач профессиональной деятельности: проектный				
- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;	ПКО-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКО-3.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПКО-3.2. Применяет методы управления проектами ПКО-3.3. Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности
Тип задач профессиональной деятельности: технологический				
- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; -	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие	ПКО-4. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПКО-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ПКО-4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ПКО-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины,	Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности

использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.	услуги;		правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	
Тип задач профессиональной деятельности: исследовательский				
- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;	ПКО-5. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<p>ПКО-5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p> <p>ПКО-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>ПКО-5.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>	<p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>

4.2. Рекомендуемые профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Задача ПД	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный				
<p>- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-1. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти</p>	<p>ПК-1.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом</p> <p>ПК-1.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-1.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации</p>	<p>16.009 Специалист по управлению жилищным фондом</p> <p>16.011 Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома</p> <p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>

		ПК-2. Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	<p>ПК-2.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ</p> <p>ПК-2.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил</p> <p>ПК-2.3. Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению,	ПК-3. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	<p>ПК-3.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПК-3.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг,</p>	<p>16.009 Специалист по управлению жилищным фондом</p> <p>16.011 Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома</p>

контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.	основные, дополнительные и сопутствующие услуги;		<p>предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПК-3.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПК-3.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>
		<p>ПК-4. Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p>	<p>ПК-4.1. Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p> <p>ПК-4.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в</p>	

			<p>многоквартирном доме</p> <p>ПК-4.3. Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дом</p>	
Тип задач профессиональной деятельности: технологический				
<p>- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-5. Способен обеспечивать подготовку к ремонту общего имущества многоквартирного дома на основе знания теоретических основ рабочих процессов и конструкции инженерных систем и оборудования</p>	<p>ПК-5.1. Производит оценку физического износа конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования</p> <p>ПК-5.2. Осуществляет контроль технического состояния конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования</p> <p>ПК-5.3. Разрабатывает перечень работ по ремонту общего имущества</p>	<p>16.006 Специалист в области обращения с отходами</p> <p>16.011 Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома</p> <p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>
		<p>ПК-6. Способен обеспечивать</p>	<p>ПК-6.1. Контролирует во время</p>	

сервиса.		проведение текущего и капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома	<p>текущего ремонта исправное состояние и безопасную эксплуатацию инженерного оборудования</p> <p>ПК-6.2. Осуществляет контроль реализации плана текущего ремонта общего имущества</p> <p>ПК-6.3. Обеспечивает проведение подготовительных работ перед капитальным ремонтом общего имущества многоквартирного дома</p> <p>ПК-6.4. Обеспечивает проведение работ по вводу в эксплуатацию многоквартирного дома после капитального ремонта общего имущества</p>	
		ПК-7. Способен осуществлять контроль деятельности в области обращения с отходами	<p>ПК-7.1. Контролирует соблюдение графиков очистки закрепленной территории от отходов в соответствии с экологическими, санитарными и иными требованиями</p> <p>ПК-7.2. Контролирует выполнение договорных обязательств организациями, оказывающими</p>	

			услуги по сбору и удалению отдельных групп отходов	
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; -	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;	ПК-8. Способен формировать требования к элементу инфраструктуры использования РКД и ввод его в действие	ПК-8.1. Выполняет аудит информационных систем заказчика ПК-8.2. Выявляет задачи, решение которых возможно средствами элемента инфраструктуры использования РКД ПК-8.3. Разрабатывает предложения по повышению эффективности деятельности заказчика за счет использования РКД ПК-8.4. Оценивает технико-экономическую целесообразность создания элемента инфраструктуры использования РКД	25.009 Специалист по использованию результатов космической деятельности Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности

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

оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.				
Тип задач профессиональной деятельности: технологический				
<p>- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-9. Способен выполнять технологические операции по работе с геоинформационными системами муниципального уровня</p>	<p>ПК-9.1. Выполняет технологические операции по сбору, систематизации и анализу запросов</p> <p>ПК-9.2. Выполняет технологические операции по анализу, подготовке и предоставлению информации по запросам</p> <p>ПК-9.3. Выполняет технологические операций по информационному взаимодействию с органами муниципальной власти и поддержке принятия управленческих решений</p> <p>ПК-9.4. Выполняет технологические операции по поддержанию работоспособности геоинформационных систем и их</p>	<p>25.009 Специалист по использованию результатов космической деятельности</p> <p>25.044 Специалист по применению геоинформационных систем и технологий для решения задач государственного и муниципального уровня</p> <p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>

<p>специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; -</p>			картографических подсистем	
--	--	--	----------------------------	--

<p>выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.</p>				
<p>Тип задач профессиональной деятельности: сервисный</p>				
<p>- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов,</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-10. Способен к организации процесса обслуживания клиента в условиях полноценного автомобильного дилерского центра</p> <p>ПК-11. Способен к</p>	<p>ПК-10.1. Устанавливает коммуникации с клиентом</p> <p>ПК-10.2. Обеспечивает консультационно-информационное сопровождение клиента и процесс формирования клиентской базы</p> <p>ПК-10.3. Участвует в решении задач, связанных с организацией и контролем качества процесса обслуживания клиента, его анализом и внедрением программ стимулирования продажи услуг</p> <p>ПК-11.1. Осуществляет</p>	<p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p> <p>31.011 Профессиональный стандарт Специалист по продажам в автомобилестроении</p> <p>31.004 Специалист по мехатронным системам</p>

<p>конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение</p>		<p>организации деятельности по выполнению договорных обязательств организации-изготовителя автотранспортного средства и полнофункционального автомобильного дилерского центра</p>	<p>консультирование клиентов по вопросам сервиса АТС и оформления документов, связанных с сервисным обслуживанием АТС и их компонентов</p> <p>ПК-11.2. Организует прием, обработку и анализ рекламаций от клиентов</p> <p>ПК-11.3. Осуществляет контроль качества процесса обслуживания АТС и их компонентов в соответствии с установленными нормативными документами и требованиями организации-изготовителя АТС</p>	<p>автомобиля</p>
--	--	---	---	-------------------

экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и				
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;	ПК-12. Способен осуществлять руководство деятельностью структурного подразделения полнофункционального автомобильного дилерского центра. ПК-13. Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях полнофункционального автомобильного дилерского центра.	ПК-12.1. Осуществляет управление персоналом структурного подразделения ПК-12.2. Участвует в разработке стандартов обслуживания ПК-12.3. Участвует во внедрении проектов по автоматизации системы управления ПК-13.1. Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов ПК-13.2. Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения ПК-13.3. Участвует в определении показателей эффективности	Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности 31.011 Профессиональный стандарт Специалист по продажам в автомобилестроении 31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля

<p>отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных</p>			<p>деятельности структурного подразделения в условиях дилерского центра</p>	
--	--	--	---	--

отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и				
Тип задач профессиональной деятельности: технологический				
- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;	ПК-14. Способен организовывать материальное обеспечение обслуживания АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС	ПК-14.1. Производит оценку потребности в расходных материалах для проведения работ по обслуживанию АТС и их компонентов ПК-14.2. Осуществляет их заказ и организует обеспечение работников расходными материалами, запасными частями, инструментами ПК-14.3. Осуществляет контроль за приемкой и расходом материалов и запасных частей для проведения работ по обслуживанию АТС и их компонентов	Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности 31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля
		ПК-15. Способен организовать выполнение	ПК-15.1. Осуществляет приемку АТС на техническое обслуживание	

<p>решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса</p>		<p>работ по обслуживанию АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС</p>	<p>(ТО), ремонт и сдачу АТС клиенту</p> <p>ПК-15.2. Осуществляет распределение по всем видам работ, связанным с обслуживанием АТС и их компонентов, координацию действий работников</p> <p>ПК-15.3. Обеспечивает разработку мероприятий по улучшению/совершенствованию процесса обслуживания АТС и их компонентов</p>	
---	--	--	---	--

с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса				
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный				
- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и	ПК-16. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти	ПК-16.1. Выстраивает взаимодействие с заинтересованными сторонами (потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти) на этапах подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг ПК-16.2. Работает с базами данных,	Анализ опыта ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности 33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных

<p>отношений. - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов,</p>	<p>сопутствующие услуги;</p>		<p>осуществляет документационное сопровождение предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти</p> <p>ПК-16.3. Осуществляет привлечение участников мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг</p> <p>ПК-16.4. Осуществляет консультирование заинтересованных сторон по вопросам оптимальной организации их участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>	<p>выставок</p>
		<p>ПК-17. Способен осуществлять операционную деятельность по организации предоставления конгрессно-выставочных услуг</p>	<p>ПК-17.1. Определяет технологию подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями</p> <p>ПК-17.2. Обеспечивает эффективную подготовку и</p>	

<p>конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или)</p>			<p>реализацию конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями</p>	
<p>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</p>				
<p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-18. Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>	<p>ПК-18.1. Разрабатывает стратегию и программу участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p> <p>ПК-18.2. Обеспечивает эффективную подготовку к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p> <p>ПК-18.3. Осуществляет управление бизнес-процессом участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p> <p>ПК-18.4. Производит комплексную оценку эффективности участия в мероприятии в сфере конгрессно-</p>	<p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p> <p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p>

<p>предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности</p>		<p>ПК-19. Способен осуществлять руководство деятельностью структурного подразделения организации в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>	<p>выставочных услуг</p> <p>ПК-19.1. Осуществляет управление персоналом структурного подразделения организации в сфере конгрессно-выставочных услуг</p> <p>ПК-19.2. Планирует, организует и контролирует деятельность структурного подразделения организации в рамках подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг</p>	
--	--	---	--	--

<p>предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация</p>				
<p>Тип задач профессиональной деятельности: проектный</p>				
<p>- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования. - проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-20. Способен управлять проектом мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>	<p>ПК-20.1. Разрабатывает концепцию и бизнес-план организации проекта мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг в соответствии с заданными условиями</p> <p>ПК-20.2. Определяет критерии эффективности проекта мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг, анализирует риски, принимает управленческие решения в соответствии с заданными условиями</p>	<p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p> <p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p>

<p>моделирования и проектирования. - проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования. - проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.</p>			<p>ПК-20.3. Управляет фазой реализации жизненного цикла проекта мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг</p> <p>ПК-20.4. Осуществляет контроль выполнения проекта мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг, формирует отчетную документацию по итогам проекта, анализирует достигнутые результаты</p>	
Тип задач профессиональной деятельности: исследовательский				
<p>- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению,</p>	<p>ПК-21. Способен проводить прикладные исследования, направленные на выявление возможностей эффективного развития конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг</p>	<p>ПК-21.1. Осуществляет маркетинговый анализ, направленный на выявление возможностей эффективного развития проекта мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>	<p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>

<p>разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса. - исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса. - исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в</p>	<p>основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>		<p>ПК-21.2. Осуществляет анализ российских и международных тенденций, лучших практик в сфере конгрессно-выставочных услуг</p> <p>ПК-21.3. Обеспечивает соответствие маркетингового плана мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг концепции и бизнес-плану мероприятия</p>	<p>33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок</p>
--	---	--	--	--

<p>разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса. - исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.</p>				
Тип задач профессиональной деятельности: технологический				
<p>- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по</p>	<p>ПК-22. Способен осуществлять контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического</p>	<p>ПК-22.1. Контролирует готовность к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического</p>	<p>33.005 Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных</p>

<p>ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных</p>	<p>сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>диагностирования</p>	<p>оборудования</p> <p>ПК-22.2. Оформляет договоры на проведение технического осмотра транспортных средств</p> <p>ПК-22.3. Измеряет и проверяет параметры технического состояния транспортных средств</p> <p>ПК-22.4. Принимает решение о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения</p>	<p>средств при периодическом техническом осмотре</p> <p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>
		<p>ПК-23. Способен осуществлять внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств</p>	<p>ПК-23.1. Проводит выборочный контроль технического состояния средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования</p> <p>ПК-23.2. Осуществляет выборочный контроль выполнения технологического процесса технического осмотра транспортных средств</p>	

<p>решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса. - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих</p>			<p>ПК-23.3. Внедряет и контролирует соблюдение технологии проведения технического осмотра операторами технического осмотра на пунктах технического осмотра</p>	
---	--	--	--	--

Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
<p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-24. Способен организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</p>	<p>ПК-24.1. Проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий</p> <p>ПК-24.2. Разрабатывает инструкции по предотвращению претензий</p> <p>ПК-24.3. Взаимодействует с клиентами по качеству сервиса</p> <p>ПК-24.4. Организует мониторинг эффективности подрядчиков, переадресацию им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика</p>	<p>40.049 Специалист по логистике на транспорте</p> <p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>

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

осуществление деятельности предприятия сервиса.				
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
<p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; -</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p>ПК-25. Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)</p>	<p>ПК-25.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p> <p>ПК-25.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>ПК-25.3. Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>Анализ опыта</p> <p>ПС областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>

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

оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.				
--	--	--	--	--

Раздел 5. ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОПОП

5.1. Рекомендуемый объем обязательной части образовательной программы

ОПОП включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). Объем обязательной части, без учета объема государственной итоговой аттестации, должен составлять не менее 45 процентов общего объема программы бакалавриата. К обязательной части программы бакалавриата относятся дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование общепрофессиональных компетенций, а также профессиональных компетенций, установленных ПООП в качестве обязательных.

В соответствии с ФГОС ВО структура программы бакалавриата включает следующие блоки:

Блок 1 «Дисциплины (модули)»;

Блок 2 «Практика»;

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация».

Программа бакалавриата должна обеспечивать реализацию дисциплин (модулей) по философии, истории (истории России, всеобщей истории), иностранному языку, безопасности жизнедеятельности в рамках Блока 1 «Дисциплины (модули)». Программа бакалавриата должна обеспечивать реализацию дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту: в рамках Блока 1 «Дисциплины (модули)» в объеме не менее 2 з.е.; в рамках элективных дисциплин (модулей) в

очной форме обучения в объеме не менее 328 академических часов, которые являются обязательными для освоения, не переводятся в з.е. и не включаются в объем программы бакалавриата.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в порядке, установленном организацией. Для инвалидов и лиц с ОВЗ организация устанавливает особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

5.2. Рекомендуемые типы практики

В Блок 2 «Практика» входят учебная и производственная практики (далее вместе – практики)

Типы учебной практики:

- ознакомительная практика
- исследовательская практика

Типы производственной практики:

- организационно-управленческая практика
- преддипломная практика

- проектно-технологическая практика
- сервисная практика
- исследовательская работа

5.3. Примерный учебный план и примерный календарный учебный график

Пояснительная записка

Структура программы бакалавриата включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). Это обеспечивает возможность реализации программ бакалавриата, имеющих различную направленность (профиль) образования в рамках одного направления подготовки (далее - направленность (профиль) программы). Примерный учебный план и примерный календарный учебный график носят рекомендательный характер. Формулировки наименований дисциплин, их трудоемкость (в том числе базовой части учебного плана, за исключением дисциплин п.2.2 ФГОС) носят рекомендательный характер и могут корректироваться образовательной организацией. Практики могут быть включены в образовательные модули. Факультативные дисциплины с рекомендуемым объемом не более 9 з.е. в суммарную нагрузку (240 ЗЕТ) не включаются. Часть, формируемая участниками образовательных отношений – включает в себя два блока дисциплин:

- дисциплины (модули) по выбору – дисциплины по выбору, направленные на формирование профессиональных компетенций, устанавливаемых образовательной организацией самостоятельно и/или профессиональных компетенций рекомендуемых;
- дисциплины (модули) в соответствии с выбранным видом деятельности (Модуль мобильности студентов) – дисциплины, направленные на формирование профессиональных компетенций в соответствии с выбранными типами задач (видами деятельности). В представленном примерном учебном плане предполагается выбор двух видов деятельности.

Примерный календарный учебный график

43.03.01 «Сервис»

высшее образование - программы бакалавриата

Месяцы	Сентябрь				Октябрь					Ноябрь				Декабрь					Январь					Февраль					Март					Апрель					Май					Июнь					Июль					Август				
Недели	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52						
Курсы	I	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Э	Э	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б2	Б2	Б2	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К						
	II	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б2	Б2	Б2	Б2	Э	Э	Э	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б2	Б2	Б2	Б2	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К					
	III	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б2	Б2	Б2	Б2	Э	Э	Э	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б2	Б2	Б2	Б2	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К						
	IV	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б2	Б2	Б2	Б2	Э	Э	Э	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б1	Б2	Б2	Б2	Б2	Д	Д	Д	Д	К	К	К	К	К	К	К	К	К	К				

Б1 – учебный процесс по Блоку 1 «Дисциплины (модули)»	Э – промежуточная аттестация
Б2 – учебный процесс по Блоку 2 «Практика»	К – каникулы
	Д – государственная итоговая аттестация
	У – учебная практика
	П – производственная практика
	НИР- научно-исследовательская работа

Сводные данные по бюджету времени (в неделях)							
Курс	Б1	Б2	Э	К	Д	НИР	Всего
I	38	3	2	9	0	0	52
II	32	8	3	9	0	0	52

III	31	9	3	9	0	0	52
IV	25	11	3	9	4	0	52
ИТОГО	126	31	11	36	4	0	208

5.4. Примерные рабочие программы дисциплин (модулей) и практик

Индекс	Наименование и краткое содержание дисциплины (модулей) и практик	Компетенции	Объем, з.е.
Б1.Б.Д 1	<p>История России и всеобщая история</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-5. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с пониманием характера истории как науки и ее места в системе гуманитарных наук; формированием исторического мышления и сознания, способствующих социальному ориентированию в современной жизни. Студент учится ориентироваться в главных этапах истории России и мира и их хронологии; знает основные исторические факты, события, даты, имена и характеристики исторических деятелей; формирует представление о месте России в мировом сообществе, о ее взаимосвязях с Западом и Востоком, о ее вкладе в мировую цивилизацию, о специфических особенностях ее развития. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, докладов с презентациями, эссе, групповых проектов и промежуточная аттестация в форме экзамена.</p>	УК-5	3
Б1.Б.Д 2	<p>Философия</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-1, УК-5. Дисциплина «Философия» призвана способствовать созданию у студентов целостного системного представления о мире и месте человека в нем, а также формированию и развитию философского мировоззрения; стимулировать потребность к философским оценкам исторических событий и фактов действительности; усваивать идеи единства мирового историко-культурного процесса при одновременном признании многообразия его форм; помочь понять философско-мировоззренческий смысл профессиональной деятельности и её место в жизни человека. После завершения курса «Философия» обучающийся применяет полученные знания и умения в процессе освоения всех последующих</p>	УК-1, УК-5	3

	дисциплин, расширяя мировоззренческие горизонты выбранной профессии и осознавая ее место в жизни общества, а также при подготовке к защите выпускной квалификационной работы.		
Б1.Б.Д 3	<p>Иностранный язык</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-4. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, направленных на формирование и развитие лексических навыков: введение частотной тематической лексики по специальности, закрепление ее в диалогической и монологической речи; углубление знаний о вариативности языка и стилистических особенностях его функционирования; дальнейшее формирование и развитие грамматических навыков: тренировка языковых явлений, наиболее часто встречающихся в сфере деловой коммуникации; развитие умений выбора грамматических структур для оформления высказывания в соответствии с его видом и целями; повышение уровня лексико-грамматической корректности иноязычной речи; развитие навыков чтения текстов рекламно-справочного характера, а также деловой документации, овладение необходимым уровнем речевой культуры при ведении деловых переговоров. Отдельным модулем программы является модуль профессиональных терминов на английском языке. Промежуточная аттестация в форме зачета и экзамена</p>	УК-4	9
Б1.Б.Д 4	<p>Физическая культура и спорт</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-7. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с укреплением здоровья; овладением знаниями основ физической культуры и здорового образа жизни; достижением оптимального уровня физических и психологических качеств; умением использовать опыт физкультурно-спортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей. Промежуточная аттестация в форме зачета.</p>	УК-7	2
Б1.Б.Д 5	<p>Элективные курсы по физической культуре и спорту</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-7. Содержание дисциплины расширение круга вопросов, связанных с укреплением здоровья; овладением знаниями основ физической культуры и здорового образа жизни; достижением оптимального уровня физических и психологических качеств; умением использовать опыт физкультурно-спортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей.</p>	УК-7	0

	Промежуточная аттестация в форме зачета.		
Б1.Б.Д 6	<p>Технологии делового общения</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-3, УК-4. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, представляющих собой принципиальную основу для изучения конкретных отраслей и институтов системы российского и международного права, основных теоретических подходов к определению сущности и социального назначения государства и права, принципов и источников права, а также круг вопросов, охватывающий основы таких отраслей права как: конституционное право, гражданское право, семейное право, трудовое право, административное право, экологическое право, уголовное право. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, решения ситуационных задач, написание докладов, рефератов/эссе по темам курса, промежуточная аттестация в форме экзамена.</p>	УК-3, УК-4	4
Б1.Б.Д 7	<p>Безопасность жизнедеятельности</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-8, ОПК-7. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением правовых, нормативно-технических и организационных основ безопасности жизнедеятельности. Информационная безопасность; санитарно-эпидемиологическая безопасность; пожарная безопасность; социальная и медицинская безопасность; обеспечение безопасности в процессе трудовой деятельности; экономический эффект защитных мероприятий; рекомендации ВОЗ в сфере безопасности. Изучение основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций (ЧС). Организация и контроль соблюдения требования охраны труда на рабочем месте. Промежуточная аттестация в форме зачета.</p>	УК-8, ОПК-7	4
Б1.Б.Д 8	<p>Управление человеческими ресурсами</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-6. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов связанных с управлением человеческими ресурсами на предприятиях сферы сервиса: Предмет, задачи и основные понятия курса. Особенности управления человеческими ресурсами и менеджмента</p>	УК-6	4

	<p>персонала. Основные фазы формирования, распределения (перераспределения) и использования рабочей силой. Роль государства как политического и социального института в регулировании социально-трудовых отношений. Трудовые (людские) ресурсы страны. Концепции человеческого, интеллектуального, социального и организационного капитала. Стратегическое управление человеческими ресурсами. Типы социально-трудовых отношений. Особенности подбора, отбора и найма персонала и ролевых профилей. Система вознаграждения и оплаты труда и ее основные элементы. Методы оценки результатов труда. Промежуточная аттестация в форме зачета.</p>		
Б1.Б.Д 9	<p>Стандартизация и управление качеством услуг</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ОПК-3. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных со стандартизацией (основы технического регулирования, технические регламенты, стандарты серии ИСО 9000, ХАССП, принципы менеджмента качества, гармонизация национальной системы стандартизации с международными нормативными документами); сертификацией (подтверждение соответствия, добровольная сертификация услуг в сфере сервиса); метрологией (сводные характеристики результатов измерений, гарантийные ошибки, доверительные интервалы и доверительные вероятности); управлением качеством (факторы, влияющие на качество работы сервисной организации, качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры, дерева качества, качество продукции и качество обслуживания, петля качества); квалиметрией (выбор определяющих показателей качества услуг). Промежуточная аттестация в форме зачета и экзамена.</p>	ОПК-3	6
Б1.Б.Д 10	<p>Право</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-2, ОПК-6. Содержание дисциплины охватывает круг общетеоретических вопросов, представляющих собой принципиальную основу для изучения конкретных отраслей и институтов системы российского права, основных теоретических подходов к определению сущности и социального назначения государства и права, принципов и источников права, а также круг вопросов, охватывающий основы таких отраслей права как: конституционное право, гражданское право, семейное право, трудовое право, административное право, экологическое право, уголовное право. Промежуточная</p>	УК-2, ОПК-6	4

	аттестация в форме зачета.		
Б1.Б.Д1 1	<p>Менеджмент</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ОПК-2, ПКО-5.</p> <p>Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения знаниями и пониманием основных принципов и методов управления предприятиями сервиса, наиболее важных, типичных форм, функций, видов и состояний управленческих отношений; понимание особенностей современного этапа развития управленческой мысли; основных концепций управления, определение их сильных и слабых сторон.</p> <p>Студент знакомится с методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии управления, получить определенные навыки для использования их в практике управления организациями в условиях сложного и динамичного окружения, а также развить у них лидерские качества и навыки, которые дадут им возможность успешно работать руководителями предприятий в сфере сервиса. Промежуточная аттестация – в форме экзамена</p>	ОПК-2, ПКО-5	5
Б1.Б.Д12	<p>Экономика и предпринимательство</p> <p>Дисциплина направлена на формирование компетенции ОПК-5. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением: механизма функционирования рыночной экономики и роли государства в повышении эффективности использования производственного потенциала национальной экономики; деятельности предприятий сервиса в условиях рыночных отношений, путей повышения качества услуг и продукта, ценообразования, инвестирования, кластерных и партнерских отношений (в том числе государственно-частных), оплаты труда и управления финансами; содержания и методологии предпринимательской деятельности в индустрии сервиса. Знакомит обучающихся с основными показателями, характеризующими деятельность предприятия.</p> <p>Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения основ экономики и предпринимательства. Промежуточная аттестация в форме экзамена.</p>	ОПК-5	5
Б1.Б.Д13	<p>Маркетинг</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ОПК-4. Содержание дисциплины</p>	ОПК-4	5

	охватывает круг вопросов: теоретические и методологические основы дисциплины; информационное обеспечение маркетинговой деятельности; теоретико-методологические основы исследования маркетинговой среды; маркетинговые исследования в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса: предприятия, рынка, конкурентов, потребителей, услуг и продукта и др.; стратегическое маркетинговое планирование; методы продвижения и продаж в системе маркетинга (в том числе B2C и B2B, знакомство с основами дизайна (цветовая гамма, формы, шрифты и расположение на плоскости) при создании брошюр и пр. рекламных материалов.); организация и контроль маркетинга в сфере сервиса. Промежуточная аттестация в форме экзамена.		
Б1.Б.Д 14	<p>Информационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ОПК-1. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с управлением данными при организации информационного обеспечения в решении задач для сферы сервиса. Рассматриваются основы построения информационных систем и технологий, использование специализированных информационных технологий в процессе предоставления услуг, программные средства реализации информационных процессов на предприятиях сервиса недвижимости и жилищно-коммунального хозяйства. Содержание дисциплины включает вопросы обеспечения информационной безопасности, технологии поиска данных в сети Интернет и использования мировых информационных ресурсов для обеспечения профессиональной деятельности. Промежуточная аттестация в форме зачета и экзамена.</p>	ОПК-1	8
Б1.Б.Д 15	<p>Управление проектами</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ПКО-2, ПКО-3. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с целями, задачами и методами управления проектами в сервисе. Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с подходами к изучению и овладению теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами, программами и портфелями проектов, а также навыками и базовыми умениями применять методы управления проектами при построении системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Промежуточная аттестация в форме зачета и экзамена.</p>	ПКО-2, ПКО-3	6
Б1.Б.Д	Сервисная деятельность	ПКО-1, ПКО-	8

16	<p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ПКО-1, ПКО-4. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов: сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека; мотивы и ключевые ценности; социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности; специфика услуг как товара; ценность услуги; жизненный цикл услуг; сервис как компонент продажи товаров; поведение потребителей и принятие ими решений; теория организации обслуживания; «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; позиционирование сервисных услуг; качество обслуживания и производительность; стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг; регулирование отношений в сервисной деятельности. Промежуточная аттестация в форме зачета и экзамена.</p>	4	
Б1.Б.Д 17	<p>Инновации в сервисе</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ПКО-5. Содержание дисциплины охватывает следующие разделы: инновация: понятие, функции, роль в современном мире; инноватика – наука об инновациях; информационная модель как инновация XXI века; инновационные ошибки; инновационные конфликты и возможности их разрешения; инновационный потенциал личности и группы; инновационная активность организации. Промежуточная аттестация в форме экзамена.</p>	ПКО-5	9
Б1.Б.Д 18	<p>Проектирование процесса предоставления услуг</p> <p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ПКО-3. Содержание дисциплины охватывает вопросы связанные с проектированием сервисной деятельности организации, в частности вопросы, связанные с организационной структурой сервисного предприятия, принципами организации сервисной деятельности на предприятии выбранной сферы профессиональной деятельности, анализом процессов предоставления услуг, включая организацию процессов реализации сервисных услуг и управление их качеством, оценкой конкурентоспособности сервисных услуг, документацией сервисных предприятий. Промежуточная аттестация в форме экзамена.</p>	ПКО-3	9
Б1.Б.Д 19	<p>Системный анализ в сервисе</p>	УК-1	5

	<p>Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника: УК-1. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изложением методологических вопросов системного анализа. Изучаются этапы и процедуры проведения системных исследований, большое место уделяется вопросам построения моделей сложных систем. Рассматриваются вопросы проверки адекватности моделей, процедуры их формирования, методы оценки параметров. В рамках дисциплины изучаются математические методы и модели системного анализа, типовые постановки задач, численные методы решения типовых задач системного анализа. Рассматриваются методы выбора и принятия решений, процедур, выполняемых на заключительном этапе системного анализа. Промежуточная аттестация в форме экзамена.</p>		
Б1.В.Д 1	<p>Дисциплины направленности (профиля)</p> <p>Дисциплины выбираются участниками образовательных отношений самостоятельно. Набор дисциплин зависит от выбранной направленности (профиля) подготовки</p>		33
Б1.В.М 1	<p>Организационно-управленческий модуль</p> <p>Дисциплины организационно-управленческого модуля направлены на изучение эффективных технологий управления организациями сферы сервиса. Формулировка и количество дисциплин организационно-управленческого модуля зависят от направленности (профиля) образовательной программы и устанавливаются участниками образовательных отношений самостоятельно. В дисциплинах данного блока могут рассматриваться вопросы управления организацией сферы сервиса и его структурными подразделениями в современной высококонкурентной среде, планирования, контроллинга, разрешения конфликтных ситуаций на предприятии, использования информации в процессе управления, оценки и анализа конкурентных преимуществ.</p>		12
Б1.В.М 2	<p>Технологический модуль</p> <p>В дисциплинах технологического модуля направлены на изучения вопросов разработки и применения современных высокотехнологических процессов оказания сервисных услуг. Формулировка и количество дисциплин технологического модуля зависят от направленности (профиля) образовательной программы и устанавливаются участниками образовательных отношений самостоятельно. Дисциплины могут быть направлены на</p>		12

	изучение технологических процессов предоставления услуг, комплексов технологических мероприятий, операций и приемов, направленных на изготовление, обслуживание, ремонт и/или эксплуатацию объекта профессиональной деятельности в сфере сервиса с номинальным качеством и оптимальными затратами, в зависимости от текущего уровня развития науки и техники в выбранной направленности (профиле) образовательной программы.		
Б1.В.М 3	<p>Сервисный модуль</p> <p>Дисциплины сервисного модуля направлены на изучение современных технологий клиентоориентированного сервиса, методик, направленных на создание сервисов, ориентированных на потребителей услуг и гармонично встраивающихся в их деятельность, улучшение качества обслуживания.</p> <p>Формулировка и количество дисциплин сервисного модуля зависят от направленности (профиля) образовательной программы и устанавливаются участниками образовательных отношений самостоятельно. Дисциплины могут быть направлены на изучение фундаментальных основ интеграции процессов в современных сервисных компаниях на базе клиентоориентированной культуры компании, клиентоориентированного топ-менеджмента, клиентоориентированного персонала, клиентоориентированных бизнес-процессов в условиях ориентирования стратегия и ценностей предприятия на долгосрочные взаимоотношения с клиентами.</p>		12
Б1.В.М 4	<p>Проектный модуль</p> <p>Дисциплины проектного модуля направлены на моделирование эффективных бизнес-процессов в сфере сервиса, разработку инновационных проектов и управление сервисными проектами. Формулировка и количество дисциплин проектного модуля зависят от направленности (профиля) образовательной программы и устанавливаются участниками образовательных отношений самостоятельно. Дисциплины могут быть направлены на изучение внедрения процессов управления проектами в повседневную деятельность компании из сферы услуг, использование существующих и разработку новых схем взаимодействия с потребителями, интегрирования функций руководителей проектов и руководителей подразделений предприятия сферы сервиса, методов решения ряда возникающих организационных, технологических, кадровых, правовых, образовательных и других проблем.</p>		12
Б1.В.М	Исследовательский модуль		6

5	<p>Дисциплины исследовательского модуля направлены на изучение методов и средств прикладных исследований в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, включая маркетинговые исследования по оценке конкурентоспособности оказываемых услуг и конкурентоспособности предприятия. Формулировка и количество дисциплин исследовательского модуля зависят от направленности (профиля) образовательной программы и устанавливаются участниками образовательных отношений самостоятельно. Дисциплины могут быть направлены на изучение методов, методик математического аппарата проведения маркетинговых, экономических, социологических, статистических исследований в сфере сервиса (или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности), необходимых для прогнозирования тенденций развития выбранной сферы, принятия обоснованных управленческих решений.</p>		
Б2.Б.1	<p>ознакомительная практика</p> <p>Вид практики: учебная. Тип практики: ознакомительная. Способы проведения практики: стационарная/выездная. Форма проведения практики: дискретно, по периодам проведения путём чередования в календарном учебном графике периодов проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий. Учебная (ознакомительная) практика является одним из видов занятий, предусмотренных учебными планами. Данный тип практики направлен на ознакомление и изучение организации деятельности служб предприятия сервиса. Этот вид занятий позволяет заложить основы формирования (начать формирование) у студентов навыков практической деятельности. Промежуточная аттестация в форме зачета со оценкой.</p>	ОПК-7	4
Б2.Б.2	<p>преддипломная практика</p> <p>Вид практики: производственная. Тип практики – преддипломная практика. Форма проведения практики – дискретно, путём выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения преддипломной практики. Способы проведения практики: стационарная, выездная. Преддипломная практика проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной. Цель прохождения практики – овладение и закрепление профессиональных умений и навыками осваиваемым типом задач в сфере сервиса, освоение профессиональных навыков, также сбора информации для написания выпускной квалификационной работы. В ходе прохождения практики студент может выполнять индивидуальное задание, в том</p>		12

	числеисследовательского характера. Промежуточная аттестация в форме зачета соценкой.		
Б2.В.П 1	исследовательская работа Содержание исследовательской работы и формируемые компетенции определяются участниками образовательных отношений самостоятельно и зависят от выбранной направленности (профиля) подготовки.		4
Б2.В.П 2	проектно-технологическая практика Содержание проектно-технологической практики и формируемые компетенции определяются участниками образовательных отношений самостоятельно и зависят от выбранной направленности (профиля) подготовки.		3
Б2.В.П 3	организационно-управленческая практика Содержание организационно-управленческой практики и формируемые компетенции определяются участниками образовательных отношений самостоятельно и зависят от выбранной направленности (профиля) подготовки.		3
Б2.В.П 4	сервисная практика Содержание сервисной практики и формируемые компетенции определяются участниками образовательных отношений самостоятельно и зависят от выбранной направленности (профиля) подготовки.		2
Б2.В.У 1	исследовательская практика Содержание исследовательской практики и формируемые компетенции определяются участниками образовательных отношений самостоятельно и зависят от выбранной направленности (профиля) подготовки.		2

5.5. Рекомендации по разработке фондов оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям) и практикам

Принципы разработки фонда оценочных средств

При разработке оценочных средств по дисциплинам важно учитывать следующие принципы: комплексность оценки, т.е. оценочные средства должны оценивать как уровень профессиональных компетенций, соответствующих требованиям профессиональных стандартов, разработанных по видам профессиональной деятельности, так и УК и ОПК, которыми должен обладать выпускник вуза; универсальность методов оценки; многообразие форм оценки, позволяющие оценивать не только знания, но и умения, которые можно измерить только в результате выполнения практических заданий, проектной работы студентов; объективность оценки, т.е. оценочные средства должны иметь ясный и понятный инструментарий оценки уровня сформированности знаний и умений обучающихся, позволяющий свести к минимуму уровень субъективности в оценках.

Основные формы представления оценочных средств

В зависимости от того, для каких целей и задач разрабатываются оценочные средства, они могут быть представлены в следующих формах: отдельные оценочные средства для оценивания конкретных образовательных результатов (в виде тестовых вопросов, заданий, задач и т.п.); наборы оценочных средств одного типа, и/или сходного содержания, и/или общего назначения – для проверки одного образовательного результата; например, наборы заданий для проверки фактических знаний по дисциплине; чаще всего используются для оценивания в ходе текущего контроля; комплекты оценочных средств – подобранные для общей цели оценивания, одной или нескольких сходных задач в рамках одной процедуры оценивания, отличающиеся системностью в представлении; наиболее распространенной формой комплекта оценочных средств является педагогический тест; фонд оценочных средств (ФОС) – комплекс методических и оценочных материалов, представляющий системный подход к оцениванию выбранных образовательных результатов, включающий, помимо собственно описания оценочных материалов и процедур, рекомендации по их использованию и интерпретации, сведения об их экспертизе и др. необходимые документы. Для оценки уровня знаний обучающихся рекомендуется использовать различные формы тестов. По каждому тесту необходимо указать, какая именно компетенция и какой индикатор

оценивается, какое количество ответов по данному тесту необходимо выбрать студенту. Количество вариантов ответов определяется особенностями вопроса. Рекомендуемое количество вариантов ответов – не менее четырех.

Методика разработки ФОС для оценки уровня сформированности компетенций обучающихся в результате изучения дисциплин учебного плана

На основании документов служащих основой для разработки ФОС по дисциплине (модулю) (практике, НИ, НИР), преподаватель определяет место дисциплины в структуре учебного процесса по ООП, определяет уровень сформированности компетенции на предшествующих дисциплинах и уровень, которого необходимо достичь по итогам изучения дисциплины. Выявляется специфика формируемых компетенций и соответствующих им заданий. Определяется перечень заданий и время, необходимое для их выполнения, устанавливается процедура контрольно-оценочного процесса. Для оценки каждой из заявленных компетенций разрабатываются задания, желательно, междисциплинарного характера для комплексной оценки результатов обучения и уровня развития компетенции. Разрабатывается демонстрационная версия КИМ, проводится учет замечаний и предложений экспертов, определение сроков и длительности контрольнооценочного процесса, методов обработки результатов. Разрабатываются параллельные варианты и «ключи» (набор правильных ответов) КИМ. Для обеспечения информационной защищенности процедур рекомендуется не менее 5 вариантов. Устанавливаются критерии и шкала оценивания, по которым можно судить о соответствии или несоответствии уровня сформированности компетенций обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС.

Методика разработки ФОС для оценки уровня для оценки уровня сформированности компетенций обучающихся в результате прохождения практик

ФОС предназначен для оценки планируемых результатов обучения – знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики. ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой. В состав ФОС входят следующие оценочные средства: индивидуальное задание на практику; контрольные вопросы при защите отчета. В качестве оценочных средств при контроле прохождения этапов практики и формировании компетенций (или их частей) используются индивидуальные задания на практику, выдаваемые каждому обучающемуся. Для оценки сформированности каждой из заявленных компетенций при защите отчетов по практике разрабатываются контрольные вопросы междисциплинарного характера для комплексной оценки результатов прохождения практики и уровня формирования компетенций.

5.6. Рекомендации по разработке программы государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация (ГИА) осуществляется после освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы в полном объеме. ГИА включает в себя: подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена (или государственного междисциплинарного экзамена) (если организация включила государственный экзамен в состав ГИА) и выполнение и защиту выпускной квалификационной работы. При формировании программы ГИА Организация может совместно с работодателями, объединениями работодателей, советами по профессиональным квалификациям определить наиболее значимые для профессиональной деятельности результаты обучения (из полного списка результатов обучения по образовательной программе) в качестве необходимых для присвоения установленной квалификации с учётом требований к профессиональным компетенциям в соответствии с выбранными профессиональными стандартами и содержанием квалификационных испытаний (при наличии системы оценки профессиональной квалификации на входе в профессию). В этом случае, Организация совместно с представителями отрасли разрабатывает оценочные средства для проверки, сформированности профессиональных навыков, включенных в состав требований к профессиональным компетенциям, установленным образовательной программой. Совокупность компетенций, установленных программой бакалавриата, должна обеспечивать выпускнику способность осуществлять профессиональную деятельность не менее чем в одной области и (или) сфере профессиональной деятельности, установленной в соответствии с пунктом 1.11 ФГОС ВО, и (или) решать задачи профессиональной деятельности не менее, чем одного типа, установленного в соответствии с пунктом 1.12 ФГОС ВО.

Раздел 6. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОПОП

Требования к условиям реализации программы бакалавриата

6.1. Рекомендации по разработке ОПОП в части кадровых условий

Реализация программы бакалавриата обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на иных условиях.

Кадровые условия реализации образовательной программы должны соответствовать требованиям п.4.4 ФГОС ВО.

6.2. Рекомендации по разработке ОПОП в части учебно-методического обеспечения

Рекомендовано следующее содержание учебно-методического обеспечения ОПОП: рабочие программы дисциплин (модулей), рабочие программы практик, программу итоговой государственной аттестации, фонды оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации, для практик и государственного экзамена (если государственный экзамен входит в состав ГИА), методические материалы для практических (семинарских), лабораторных занятий и самостоятельной работы студентов, а также иные материалы, указанные в рабочих программах дисциплин.

Учебно-методическая обеспеченность образовательной программы должна составлять 100 процентов. Рекомендуется ежегодная актуализация рабочих программ дисциплин (модулей), практик, в части, например, рекомендуемой литературы, лицензионного программного обеспечения, используемых методов или технологий преподавания, корректировки содержания дисциплин и т.п. с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Требования по структуре, содержанию, оформлению и утверждению учебно-методических материалов устанавливаются в локальных нормативных актах вуза.

При разработке учебно-методического обеспечения необходимо учитывать, что компетентностный подход при проектировании и разработке ОПОП требует увеличения доли практических занятий (включая лабораторные работы), поэтому рекомендуется предусмотреть практическую подготовку по каждой дисциплине, включенной в учебный план.

Универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции (обязательные) определяются ФГОС ВО и ПООП. Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам должна обеспечивать формирование у выпускника всех установленных компетенций.

Общую трудоемкость дисциплин рекомендуется устанавливать кратной 3 ЗЕТ для возможности реализации модульного подхода. Для дисциплин, трудоемкость которых составляет более 3 ЗЕТ, рекомендуемая форма отчетности – экзамен.

Рекомендуется в ОПОП бакалавриата предусмотреть содержание дисциплин по выбору обучающихся в объеме не менее одной трети вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)». Порядок формирования дисциплин по выбору обучающихся устанавливается локальными нормативными актами организации.

Курсовые работы (проекты), текущая и промежуточная аттестация (зачеты и экзамены) рассматриваются как вид учебной работы по дисциплине и выполняются в пределах трудоемкости, отводимой на ее изучение.

Форма и вид отчетности обучающихся о прохождении практики определяются локальным нормативным актом вуза. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка.

По решению учебно-методического совета вуза программы практик и промежуточная аттестация по практикам могут быть реализованы с применением технологии и стандартов Worldskills Россия.

6.2.1. Рекомендации по применению образовательных технологий

При проведении учебных занятий образовательной организации рекомендуется обеспечивать развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.2.2. Рекомендации по содержанию ЭИОС и использованию программного обеспечения

В образовательной организации должна быть сформирована электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), отвечающая требованиям п. 4.2.2 ФГОС ВО.

Организация ведет электронные портфолио обучающихся, в состав которых рекомендовано включать: грамоты, дипломы, работы обучающихся (курсовые, контрольные, рефераты, расчетные задания и т.п.), рецензии и оценки на эти работы. Порядок ведения электронного портфолио устанавливается организацией самостоятельно.

Организация должна быть обеспечена необходимым комплектом специализированного лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит ежегодному обновлению).

Рекомендуемое лицензионное программное обеспечение (минимум одна программа лицензионная): в сфере CRM - систем управления взаимоотношениями с клиентами - прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), например:

- Битрикс 24,
- Мегаклан,
- RetailCRM,
- Microsoft Dynamics CRM и другие.

Выбор изучаемых CRM – систем, а также другого необходимого программного обеспечения, зависит от выбранной направленности (профиля) образовательной программы. В образовательном процессе могут использоваться демоверсии необходимых для реализации ОПОП компьютерных программ.

6.2.3. Рекомендации по организации обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Образовательная организация должна организовать обучение по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с п.4.3.5 ФГОС ВО.

6.3. Рекомендации по разработке ОПОП в части материально-технического обеспечения

Организация, реализующая ОПОП подготовки 43.03.01 «Сервис», должна располагать соответствующей действующим санитарно-техническим нормам, материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом.

РЕКОМЕНДУЕМОЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

№№ п/п	Наименование образовательного модуля	Наименования специализированных кабинетов, лабораторий, центров и прочих объектов	Рекомендации к материально-техническому обеспечению
1.	Б1 Дисциплины (модули)	Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет	Библиотека должна обеспечивать доступ к электронной библиотечной системе (ЭБС) для всего контингента.
		Лингафонный кабинет	Кабинет(ы) не менее, чем на 15 человек, оборудованный(е) как минимум аудио- и видео гарнитурами и ПК
		Физкультурно-спортивный комплекс	Спортивный зал и/или тренажерный зал
		Лаборатория информационного обеспечения профессиональной деятельности	Кабинет не менее чем на 15 человек, оборудованный возможностью обучения в социальном пакете, оснащенный ПК с мультимедийными возможностями в интернет. Доступ к правовой информации
		Лаборатория инноваций в сервисе	Кабинет не менее чем на 15 человек, оборудованный с мультимедийным оборудованием
		Лаборатория проектирования процесса оказания услуг	Кабинет не менее чем на 15 человек, оборудованный с мультимедийным оборудованием

		Помещение для самостоятельной работы	Кабинет не менее чем на 15 возможность обучения в со оснащенный ПК с мультиме в интернет, обеспечением д информационно-образовате
		Тренинговая лаборатория клиентоориентированного сервиса	Рекомендуемое лицензионн (минимум одна лицензионн управления взаимоотношен программное обеспечение д для автоматизации стратеги (клиентами), например: - Битрикс 24 - Мегаплан - RetailCRM - Microsoft Dynamics CRM и Выбор изучаемых CRM – с направленности (профиля)

Требования к специализированному материально-техническому обеспечению в значительной степени зависят от выбранной направленности (профиля) образовательной программы и устанавливаются участниками образовательного процесса самостоятельно.

Для проведения занятий всех типов, предусмотренных ОПОП, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, выделяются специальные помещения (учебные аудитории). Кроме того, вуз должен предусмотреть также помещения для самостоятельной работы и лаборатории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) в соответствии с требованиями п. 4.3 ФГОС ВО.

Учебные аудитории рекомендовано укомплектовать специализированной учебной мебелью и техническими средствами, служащими для представления

учебной информации студентам (столы, стулья, преподавательские кафедры, учебные настенные доски, муляжи, стенды, наглядные материалы, раздаточные материалы). Проекционное оборудование рекомендовано предусмотреть для проведения всех лекционных занятий по всем дисциплинам учебного плана.

Для проведения занятий с использованием информационных технологий выделяются компьютерные классы, имеющие компьютеры с необходимым программным обеспечением. Требования к программному обеспечению определяются рабочими программами дисциплин.

Каждому обучающемуся по основной образовательной программе должен быть обеспечен доступ к изданиям периодической печати по профилю программы.

6.4. Нормативные затраты оказания государственных услуг

Нормативные затраты оказания государственных услуг по реализации данной образовательной программы бакалавриата должны рассчитываться в объеме не ниже установленных Минобрнауки РФ базовых нормативных затрат на оказание государственной услуги в сфере образования для данного уровня образования и направления подготовки с учетом корректирующих коэффициентов, учитывающих специфику образовательных программ в соответствии с Методикой определения нормативных затрат на оказание государственных услуг по реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, утвержденной Минобрнауки РФ.

Раздел 7. СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ ПООП

№ п.п.	ФИО	Должность
1	Сумзина Л.В.	Руководитель научно-методической секции по направлению подготовки «Сервис» ФУМО, директор высшей школы сервиса ФГБОУ ВО "Российский государственный университет туризма и сервиса"
2	Романова Г.М.	Ректор ФГБОУ ВО "Сочинский государственный университет"
3	Угрюмов Е.С.	Председатель ФУМО в системе высшего образования по укрупненной группе направлений подготовки, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, проректор ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
4	Ердакова В.П.	Зам.председателя ФУМО в системе высшего образования по укрупненной группе направлений подготовки, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, проректор ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
5	Романов С.М.	Декан факультета туризма и сервиса ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
6	Приходько Л.Н.	Зам.декана факультета туризма и сервиса, доцент кафедры управления и технологий в туризме и сервисе ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
7	Гриненко С.В.	Зав.кафедрой управления и технологий в туризме и сервисе ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
8	Федулин А.А.	Ректор ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
9	Новикова Н.Г.	Первый проректор ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
10	Кострюкова О.Н.	Декан факультета сервиса, туризма и гостеприимства, заведующий кафедрой сервисной и конгрессно-выставочной деятельности ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»
11	Шаронов М.А.	Профессор кафедры технологии и сервиса АНОО ВО ЦС РФ «Российский университет кооперации», член HR-комитета ассоциации «Российские автомобильные дилеры» (РОАД).

Приложение 1

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис»

№ п/п	Код профессионального стандарта	Наименование области профессиональной деятельности. Наименование профессионального стандарта
16. Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство		
1.	16.006	Профессиональный стандарт «Специалист в области обращения с отходами», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 апреля 2014 г. № 203н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 мая 2014 г., регистрационный № 32469), с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017г., регистрационный № 45230)
2.	16.009	Профессиональный стандарт «Специалист по управлению жилищным фондом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. № 233н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 июля 2014 г., регистрационный № 32945), с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230)
3.	16.011	Профессиональный стандарт «Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. № 238н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 мая 2014 г., регистрационный № 32395), с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230)
4.	16.018	Профессиональный стандарт «Специалист по управлению многоквартирным домом», утвержденный приказом Министерства

		труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. № 236н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2014 г., регистрационный № 32532), с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017г., регистрационный № 45230)
25. Ракетно-космическая промышленность		
5.	25.009	Профессиональный стандарт «Специалист по использованию результатов космической деятельности», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. № 240н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 мая 2014 г., регистрационный № 32337), с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230)
6.	25.044	Профессиональный стандарт «Специалист по применению геоинформационных систем и технологий для решения задач государственного и муниципального уровня», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 921н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 декабря 2015 г., регистрационный № 40228)
33. Сервис, оказание услуг населению		
7.	33.005	Профессиональный стандарт «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 апреля 2015 г., регистрационный № 37055)
40. Сквозные виды профессиональной деятельности		
8.	40.049	Профессиональный стандарт «Специалист по логистике на транспорте», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 616н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 сентября 2014 г., регистрационный № 34134), с изменениями, внесенными приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. №

		727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230)
9.	40.053	Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867)

Приложение 2

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ Бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис»

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	Код	Уровень(подуровень) квалификации
33.005 Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре	В	Контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	6	Контроль готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	В/01.6	6
				Идентификация транспортных средств	В/02.6	6
				Перемещение транспортных средств по постам линии технического	В/03.6	6

				контроля		
				Оформление договоров на проведение технического осмотра транспортных средств	В/04.6	6
				Проверка наличия изменений в конструкции транспортных средств	В/05.6	6
				Измерение и проверка параметров технического состояния транспортных средств	В/06.6	6
				Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств	В/07.6	6
				Принятие решения о соответствии технического состояния транспортных средств	В/08.6	6

				требованиям безопасности дорожного движения и оформление допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования		
				Контроль периодичности обслуживания средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	В/09.6	6
				Реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	В/10.6	6
	С	Внедрение и контроль соблюдения	6	Выборочный контроль технического	С/01.6	6

		технологии технического осмотра транспортных средств		состояния средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования		
				Выборочный контроль принятия решений о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформления допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования	С/02.6	6
				Выборочный контроль выполнения технологического процесса технического осмотра транспортных	С/03.6	6

				средств		
				Внедрение и контроль технологии проведения технического осмотра операторами технического осмотра на пунктах технического осмотра	C/04.6	6
16.006 Специалист в области обращения с отходами	В	Координация деятельности по организации и контролю в области обращения с отходами	6	Контроль деятельности в области обращения с отходами	В/01.6	6
				Организация инфраструктуры экологически безопасного обезвреживания и переработки отходов производства и потребления	В/02.6	6
16.009 Специалист по управлению жилищным фондом	А	Организация работы по управлению жилищным фондом на уровне местного	6	Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и	А/01.6	6

		самоуправления		использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры		
				Обеспечение заключения договоров социального найма, найма или аренды жилых и нежилых помещений	A/02.6	6
				Обеспечение заключения договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом	A/03.6	6
				Обеспечение заключения договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями	A/04.6	6
				Организация контроля технического и	A/05.6	6

				санитарного состояния жилищного фонда		
В	Организация процессов по управлению государственным и муниципальным жилищным фондом	6	Организация учета жилищного фонда	В/01.6	6	
			Подготовка документов к государственной регистрации прав на жилые помещения и сделок с ними	В/02.6	6	
			Государственный жилищный надзор и муниципальный жилищный контроль использования и сохранности жилищного фонда	В/03.6	6	
			Организация работы по переводу жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение, а также по переустройству и перепланировке жилых помещений	В/04.6	6	

				Организация работы по предоставлению специализированных жилых помещений	В/05.6	6
16.011 Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома	В	Обеспечение и проведение ремонтных работ общего имущества многоквартирного дома	6	Оценка физического износа и контроль технического состояния конструктивных элементов и систем инженерного оборудования, разработка перечня (описи) работ по ремонту общего имущества многоквартирного дома	В/01.6	6
				Проведение текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома	В/02.6	6
				Проведение капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома	В/03.6	6

	С	Руководство комплексом работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	6	Обеспечение результативной работы управляющей организации	С/01.6	6
				Разработка планов и графиков проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	С/02.6	6
				Разработка мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	С/03.6	6
				Координация действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам	С/04.6	6

				эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома		
16.018 Специалист по управлению многоквартирным домом	Е	Руководство структурным подразделением организации, осуществляющим управление многоквартирным домом	6	Организационно-техническое обеспечение работ по управлению многоквартирным домом	Е/01.6	6
				Планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	Е/02.6	6
				Реализация финансово-экономической стратегии организации по управлению многоквартирным домом	Е/03.6	6
				Взаимодействие с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	Е/04.6	6

25.009 Специалист по использованию результатов космической деятельности	В	Формирование требований к элементу инфраструктуры использования РКД и ввод его в действие	6	Обследование объекта заказчика, обоснование необходимости создания элемента инфраструктуры использования РКД	В/01.6	6
				Формирование требований к элементу инфраструктуры использования РКД	В/02.6	6
				Проведение шефмонтажных работ при вводе в действие элемента инфраструктуры использования РКД	В/03.6	6
				Проведение пуско-наладочных работ при вводе в действие элемента инфраструктуры использования РКД	В/04.6	6
				Подготовка пользователей для работы с элементом инфраструктуры	В/05.6	6

				использования РКД		
25.044 Специалист по применению геоинформационных систем и технологий для решения задач государственного и муниципального уровня	А	Выполнение технологических операций по работе с геоинформационными системами государственного или муниципального уровня	6	Выполнение технологических операций по сбору, систематизации и анализу запросов	А/01.6	6
				Выполнение технологических операций по анализу, подготовке и предоставлению информации по запросам	А/02.6	6
				Выполнение технологических операций по информационному взаимодействию с органами государственной и муниципальной власти и поддержка принятия управленческих решений	А/03.6	6
				Выполнение технологических операций по поддержанию работоспособности	А/04.6	6

				и геоинформационных систем и их картографических подсистем		
40.049 Специалист по логистике на транспорте	В	Организация процесса перевозки груза в цепи поставок	6	Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	В/01.6	6
				Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг	В/02.6	6
				Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	В/03.6	6
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	В	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне	6	Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с	В/01.6	6

		структурного подразделения (службы, отдела)		потребителями продукции		
				Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса	В/02.6	6
				Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	В/03.6	6