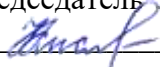


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 26.05.2024 13:02:56
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ
 Кислова Н.Н.
31.08.2020

Аннотации дисциплин (модулей), практик

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль):

«Информационный сервис»

С изменениями:

протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 31.08.2023 г. №1

Наименование дисциплины: **Всеобщая история**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: изучение основных этапов социально-экономического, политического и идеологического развития человеческого общества</p> <p>Задачи изучения дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> – создать научное представление об узловых моментах истории человечества и излагать основные исторические факты, даты, события и имена исторических деятелей в хронологической последовательности; – знакомить с источниками исторического знания; – развивать основы исторического мышления, умение выражать и обосновывать свое мнение в обсуждении исторических проблем; – выработать умение работать с исторической литературой; развивать навыки сравнительного анализа фактов и явлений общественной жизни на основе исторического материала; – развивать способность к аналитическому мышлению и стремление к расширению эрудиции на основе интереса к истории; – развивать способность вести диалог. <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: История (школьный курс)	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
История России, Философия	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	
Владеет технологиями поиска научной информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп в разные исторические эпохи (Древний мир, Средние века, Новое время, Новейшее время) ведущих стран Западной Европы (Великобритания, Франция, Германия) и Северной Америки (США) в электронных библиотечных системах, профессиональных базах данных и открытых источниках информации.	
УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения	
Умеет соотносить общие исторические процессы и отдельные факты, характеризующие историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп в разные исторические эпохи (Древний мир, Средние века, Новое время, Новейшее время) ведущих стран Западной Европы (Великобритания, Франция, Германия) и Северной Америки (США).	
Знает основные исторические события и основных исторических деятелей ведущих стран Западной Европы (Великобритания, Франция, Германия) и Северной Америки (США) в указанные исторические периоды.	
УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	
Умеет применять знания об историко-культурных особенностях народов стран Западной Европы (Великобритания, Франция, Германия) и Северной Америки (США) при взаимодействии с различными социальными группами в процессе выполнения профессиональных задач	

Наименование дисциплины: **История России**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<p>Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся целостной картины знаний исторического развития России с древнейших времен до настоящего времени; овладение основами знаний об историко-культурном своеобразии Российского государства, его месте в мировой и европейской истории; привитие обучающимся навыков научного осмысления и понимания российской истории как интегративной части всемирной истории.</p> <p>Задачи изучения дисциплины:</p>

<ul style="list-style-type: none"> • анализ основных этапов и закономерностей исторического развития для формирования гражданской позиции; • расширение общего кругозора студентов, привитие им навыков исторического мышления; • приобщение будущих педагогов к богатому социальному опыту предыдущих поколений, к духовно-нравственным ценностям и идеалам народов нашей страны; • развитие ощущения связи времен, слитности и неразрывности прошлого–настоящего–будущего, воспитание уважения к прошлому своего Отечества; • формирование понимания исторической ответственности общества в целом и каждого его отдельного члена за свои действия перед памятью предков и судом потомков, то есть исторического сознания; • раскрытие творческих возможностей молодежи, повышение ее профессиональной культуры. <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)</p>
--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
-------------------	---------

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале школьного курса дисциплины «История России»

Всеобщая история

2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
------------	---

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

Умеет находить в исторических источниках и историографии, использовать в профессиональной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп периода Древнерусского государства, русских земель времен феодальной раздробленности, Российского государства, Российской империи, революции 1917 г. в России и гражданской войны, Советского периода, Российской Федерации.

УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

Знает историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп периода Древнерусского государства, русских земель времен феодальной раздробленности, Российского государства, Российской империи, революции 1917 г. в России и гражданской войны, Советского периода, Российской Федерации.

Знает основные события и основных исторических деятелей российской истории в соответствующие периоды. Соотносит контекст мировой истории и культурные традиции мира, включая мировые религии, философские и этические учения, с отечественной историей соответствующего периода.

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Умеет применять знания об истории России, культурных особенностях и традициях населяющих ее народов при взаимодействии с различными социальными группами в процессе выполнения профессиональных задач.

Наименование дисциплины: **Философия**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: является сформировать у обучающихся мировоззренческую культуру, методологические основы научного познания, прочные знания по истории философии, ознакомить обучающихся с основными проблемами философии, в том числе спецификой философского знания; способствовать развитию интереса к учебно-исследовательской деятельности и потребности в постоянном самообразовании.

Задачи изучения дисциплины:
 формирование способности следовать этическим принципам, основанным на общефилософских представлениях о месте и роли человека в современных образовательных системах, науке, обществе в процессе обучения, воспитании, развитии, просвещении; осуществлять целеполагания в проектировании и реализации образовательного процесса в образовательных организациях дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования; обнаруживать и моделировать проблемы предметной и профессионально-педагогической сторона образовательного процесса в соответствии с принципами научного мировоззрения; разрабатывать технологий реализации образовательного

<p>процесса и просветительских программ в согласии с общенаучными и конкретно-научными методами, гуманитарными идеалами и гуманистическими установками.</p> <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Всеобщая история	
Русский язык и культура речи	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи	
Владеет философской культурой постановки задачи, определения этапов и инструментария её решения.	
УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи	
Знает общенаучные методы познания.	
Умеет применять методы анализа, синтеза, индукции, дедукции, аналогии, классификации в социальной практике, профессиональной деятельности, при решении личностных смысложизненных проблем.	
УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски	
Умеет философски обосновать выбор решения поставленной задачи, оценивать возможности и риски.	
УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности	
Знает формы и законы мышления, логические основы теории аргументации, доказательства и опровержения.	
Владеет правилами аргументации, доказательства, критики и опровержения при формулировании собственных и чужих суждений и оценок.	
УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи	
Знает философию ценностей, их иерархию в различных философских системах.	
Умеет оценивать практические последствия решения задач различного уровня сложности с точки зрения представлений о соотношении ценностей и интересов.	
Владеет базовыми знаниями в области аксиологии, способностями к осознанному выбору решения в координатах соотношения ценностей и интересов	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	
Знает проблемы классической теоретической философии, социальной философии, философской антропологии и философские основания конкретных наук и искусств о человеке.	
Умеет выражать и обосновывать свою позицию по отношению к конкретным фактам, событиям, собственной стратегии саморазвития, при взаимодействии в социальных группах с применением философских принципов.	
Умеет применять философские принципы для саморазвития и взаимодействия в социальных группах.	
Владеет базовым понятийным аппаратом и терминологией в области философии и философских оснований конкретных наук и искусств, основами интерпретации культурно-исторического наследия, в том числе форм мировоззрения: религии, философии, этики.	
УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения	
Знает основные этапы и закономерности истории философии.	
Умеет характеризовать естественнонаучные и культурные процессы, социокультурные традиции, мировоззренческие проблемы (философские, религиозные, этические) в истории человечества, истории России с позиции философского знания.	

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Умеет осуществлять критический подход к явлениям и процессам в природе, культуре и обществе для преодоления отчуждения, этической недостаточности, манипулирования, конформизма в отношениях между людьми. Владеет базовыми навыками целеполагания в профессиональных стратегиях и принятии решений, элементарного этического анализа ситуации конфликта и управленческих решений, коммуникативными практиками в мультикультурной среде.

Наименование дисциплины: **Иностранный язык**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: подготовка обучающихся к осуществлению устной и письменной коммуникации в ситуациях повседневного и делового общения.	
Задачи изучения дисциплины:	
<ul style="list-style-type: none"> - развитие фонетических, лексических и грамматических навыков для обеспечения продуктивной коммуникации на иностранном языке; - расширение представлений о правилах речевого этикета и социокультурных нормах общения на изучаемом иностранном языке; - обеспечение опыта использования современных ИКТ и пространства интернета в учебных целях для расширения лингвистических и социокультурных знаний; - развитие умений написания официальных и неофициальных писем; - развитие умений коммуникативно и культурно приемлемого устного общения на иностранном языке; - обучение основным приемам перевода с иностранного языка на русский язык. 	
Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: курс «Иностранный язык» на предыдущей ступени образования	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Деловая коммуникация на иностранном языке	
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	
Знает правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на изучаемом иностранном языке. Умеет выбирать вербальные и невербальные средства в рамках изучаемого содержания обучения для достижения поставленных коммуникативных задач и целей межличностного общения на иностранном языке. Владеет необходимым объемом фонетических, лексических и грамматических единиц для обеспечения продуктивной коммуникации на иностранном языке.	
УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Умеет находить и отбирать нужную информацию из иноязычных источников на печатных и электронных носителях при подготовке текстов на изучаемом иностранном языке в рамках предметной тематики дисциплины. Владеет опытом использования современных ИКТ и пространства интернета в учебных целях для расширения лингвистических и социокультурных знаний.	
УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Знает правила построения письменных высказываний в ситуациях повседневного и делового общения на иностранном языке. Умеет корректно использовать речевые средства с учетом социокультурных норм иностранного языка при написании официальных и неофициальных писем по темам программы дисциплины. Владеет опытом построения письменного высказывания с использованием стилистически приемлемых языковых и речевых средств иностранного языка.	
УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	

<p>Знает социокультурные нормы устного делового общения на иностранном языке. Умеет ясно, логично и связно излагать свои мысли, используя адекватные языковые средства в соответствии с коммуникативной ситуацией. Владеет опытом построения устного высказывания с использованием стилистически приемлемых языковых и речевых средств иностранного языка в рамках предметной тематики дисциплины.</p>
<p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык</p>
<p>Умеет находить и корректно использовать эквиваленты лексических и грамматических единиц иностранного языка при переводе иноязычных академических текстов на государственный язык Российской Федерации. Владеет опытом перевода академических текстов по предметной тематике дисциплины с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации.</p>

Наименование дисциплины: Математика

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: развитие интеллекта обучающегося и способностей к логическому мышлению; обучение основным математическим методам, необходимым для анализа и моделирования процессов и явлений при поиске решений в управленческой деятельности.</p>	
<p>Задачи изучения дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> – формирование у обучающихся абстрактных понятия линейной алгебры, математического анализа, используемых для описания и моделирования различных по своей природе математических задач; – развитие умений владения математическим аппаратом при решении профессиональных проблем; 	
<p>Область профессиональной деятельности:</p> <p>06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: полученном и сформированном в ходе изучения курса математики в общеобразовательной школе.	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Основы экономической теории	
Бухгалтерский учет	
Статистика	
Налогообложение	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи	
Знает: базовые математические модели (уравнение, неравенство, функция, и др.). Умеет: работать с основными математическими моделями.	
УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи	
Знает: теоретические положения линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций. Умеет: доказывать основные теоремы линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций; критически анализировать и выбирать информацию в соответствии поставленной задачей.	
УК-1.3 Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски	
Умеет: применять теоретические положения линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций; к решению математических задач, выбирает наиболее рациональный способ решения.	
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	
УК-2.1 Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	

Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения в рамках изучаемых разделов математики (линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций).
УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
Умеет: работать с научной литературой и другими источниками научной информации по изучаемым разделам математики; проводить исследования, связанные с основными понятиями и тематикой изучаемых разделов математики.
УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время
Умеет: решать основные задачи выделенных разделов математики (линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций).
УК-2.4 Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности
Знает: правила оформления, решения и представления решения задач выделенных разделов математики. Умеет: публично представлять решение задач выделенных разделов математики (линейной алгебры, аналитической геометрии, теории пределов, дифференциального и интегрального исчисления, теории функций).

Наименование дисциплины: Русский язык и культура речи

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: формирование общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся в сфере коммуникации.	
Задачи изучения дисциплины:	
- повышение языковой и коммуникативной компетенции как составной части интеллектуально-профессионального развития обучающихся, совершенствование их языковых способностей;	
- развитие навыков практического применения знаний о ресурсах и богатстве русского языка в профессиональной деятельности.	
- использование знаний, полученных в ходе изучения дисциплины, при разработке проектов, связанных с профессиональной деятельностью.	
Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале, осваиваемом в курсе «Иностранный язык».	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	
Знает: функциональные стили русского литературного языка, их экстралингвистические и языковые особенности. Умеет: отбирать языковые средства, соответствующие требованиям официально-делового стиля. Владеет: навыками ведения делового общения в письменной и устной форме.	
УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Знает: значение понятий «коммуникация», «ситуация общения», «коммуникативная цель», «коммуникативная задача». Умеет: формулировать коммуникативную цель и ставить коммуникативные задачи в соответствии с ситуацией общения. Владеет: навыками моделирования различных коммуникативных ситуаций.	
УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Знает: экстралингвистические и собственно языковые особенности официально-делового стиля, правила ведения деловой переписки, деловой этикет. Умеет: выявлять и исправлять ошибки, связанные с нарушением норм официально-делового стиля. Владеет: навыками составления официально-деловых текстов разных жанров.	
УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	

<p>Знает: коммуникативные качества речи; этикетные нормы речевого поведения. Умеет: анализировать свою и чужую речь с точки зрения соблюдения в ней коммуникативных качеств; логически верно строить монологическое высказывание; осознанно следовать нормам русского литературного языка. Владеет: навыками этикетного межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
<p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык</p>
<p>Знает: экстралингвистические и собственно языковые особенности научного стиля, подстили научного стиля, нормы устной и письменной речи современного русского литературного языка. Умеет: осуществлять выбор языковых средств в соответствии со стилем и подстилом речи. Владеет: навыком продуцирования устных и письменных текстов научного стиля</p>

Наименование дисциплины: Безопасность жизнедеятельности

<p>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</p>	
<p>Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся представлений о безопасных и комфортных условиях труда на рабочем месте, последствиях воздействия негативных факторов на организм человека, а также о действиях в условиях возникновения чрезвычайных ситуаций и использованию методов защиты от них. Задачи изучения дисциплины: владение основными понятиями в области безопасности жизнедеятельности; знание основных видов чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, причин и особенностей каждого из видов ЧС; изучение целей и задач спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятий; развитие положительной мотивации сохранения и укрепления собственного здоровья. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).</p>	
<p>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</p>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О1
<p>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</p> <p>Содержание дисциплины базируется на материале: Физическая культура</p>	
2.2	<p>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</p> <p>Философия Общая физическая подготовка</p>
<p>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</p>	
<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	
<p>УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте; выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте</p> <p>Знает основные негативные факторы среды обитания; теоретические основы безопасности жизнедеятельности в системе «человек - среда обитания»; основные принципы здорового образа жизни; методы профилактики стресса и утомления; оптимальные параметры микроклимата; особенности влияния электромагнитного излучения на здоровье человека, классификацию источников электромагнитного излучения; особенности воздействия шума на физиологию и психологию человека, санитарные нормы допустимого уровня шума; особенности воздействия на человека ультрафиолетового, лазерного и ионизирующего излучений и источники данных видов излучений; принципы радиационной безопасности; основные принципы организации безопасного и комфортного освещения; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; анатомо-физиологические последствия для человека воздействия опасных и вредных факторов окружающей среды; методы защиты от повышенного уровня шума; сущность понятия «техника безопасности» и ее цели; причины производственного травматизма и заболеваний; мероприятия по улучшению условий труда на рабочем месте. Умеет применять средства защиты от негативных воздействий факторов внешней среды (электромагнитного, ультрафиолетового, лазерного и ионизирующего излучения, шума, вибрации, электрического тока, химических веществ). Владеет навыками составления оценки условий труда на рабочем месте; навыками составления алгоритма действий при угрозе возникновения негативных факторов внешней среды.</p>	
<p>УК-8.2. Имеет представление об использовании технологий виртуальной реальности для подготовки к осуществлению действий в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p> <p>Знает: сущность понятия «технология виртуальной реальности»; значение и преимущества виртуальной подготовки к осуществлению действий в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; сущность понятия терроризм; общегосударственную систему противодействия терроризму; способы противодействия вовлечению в террористическую</p>	

деятельность; правила и рекомендации безопасного поведения при установлении уровней террористической опасности и угрозе совершения террористической акции.

УК-8.3. Готов поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества

Знает определение и классификацию безопасных условий жизнедеятельности; чрезвычайные ситуации природного характера; основы прогнозирования и предупреждения ЧС природного происхождения; права и обязанности граждан РФ в области защиты от ЧС и их последствий; предназначение, задачи, структуру и режимы функционирования Российской системы предупреждения и ликвидации ЧС; сущность понятия «устойчивое развитие общества»; принципы концепции устойчивого развития общества.

Умеет классифицировать безопасные условия жизнедеятельности; классифицировать чрезвычайные ситуации природного характера; распознавать признаки приближающихся ЧС; составлять алгоритм действий при угрозе возникновения и внезапном возникновении ЧС в природной среде.

Владеет навыками составления алгоритма действий при внезапном возникновении, угрозе возникновения стихийных бедствий.

УК-8.4. Готов принимать участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

Знает силы и средства ликвидации ЧС; цели и основные задачи спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятий; особенности оповещения населения о ЧС, военных конфликтов и его эвакуацию; специальную (полную или частичную) обработку населения и территорий после ЧС.

Умеет составлять алгоритм действий при проведении спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятий в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

Владеет навыками составления алгоритма действий при возникновении спасательных и неотложных аварийно-восстановительных работ.

Наименование дисциплины: Методы исследовательской деятельности

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.

Область профессиональной деятельности:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.01

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Русский язык и культура речи

Методы принятия решений

Сервисная деятельность

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Сервисная логистика/ Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

Умеет: формулировать научную проблему; ставить цели и задачи исследования;

формулировать в их взаимосвязи тему, цель, проблему, объект, предмет, задачи исследовательской работы (в ситуации курсовой и выпускной квалификационной работ).

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

Умеет: обосновывать актуальность исследования; обрабатывать информацию, полученную в первоисточниках; оформлять библиографию; определять направление исследования (исследовательскую специальность).

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

Знает: композицию научной работы (структуру); различные виды научных работ; характеристики специфических методов гуманитарных наук.

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности
Знает: основные признаки научной новизны результатов исследования; основные признаки практической значимости результатов исследования; особенности составления программы экспериментальной работы. Умеет: оформлять результаты работы в письменной и устной формах.
УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи
Умеет: выбирать методы и разрабатывать методики исследования.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
Знает: особенности составления рабочего плана исследования. Умеет: планировать последовательность шагов для достижения цели исследования.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.
Знает: основные логические законы и правила; лексические средства научного произведения, отличительные признаки письменного текста научной работы.
УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
Знает: классификацию методов научного познания. Умеет: разрабатывать гипотезу исследования; характеризовать эмпирические и теоретические методы научного познания.
УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
Знает: отличия курсовой и выпускной квалификационной работ. Умеет: подготавливать материал к защите научной работы.
УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
Умеет: определять объект и предмет исследования; формулировать предварительные выводы, обосновывать заключительные выводы; проверять гипотезу.
УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
Знает: признаки научной проблемы. Умеет: формулировать на основе текста выводы (в научном стиле) о результатах проведенного исследования.

Наименование дисциплины: Этика и этикет

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: Освоенном ранее в дисциплинах блоков «Основы менеджмента в сервисе»	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Производственная практика (преддипломная практика).	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
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	
УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	
Знает: принципы формирования структуры публичного выступления.	

Умеет: ставить цели и формулировать задачи публичных выступлений.
УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности
Знает: принципы подготовки и проведения публичного выступления. Умеет: проводить презентацию, подготавливать публичное выступление с использованием мультимедийной презентации.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)
Знает: функциональную характеристику профессионального и делового общения; требования современного этикета к деловому общению.
УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
Знает: характеристики, формы, правила деловой коммуникации.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
Владеет: методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.
УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах)
Знает: понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории; правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством. Умеет: вести деловые переговоры; модерировать деловые встречи и переговоры.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
Знает: основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения; Умеет: давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики.
УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Умеет: применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

Наименование дисциплины: Деловая коммуникация на иностранном языке

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: подготовка обучающихся к деловой (устной и письменной) коммуникации в иноязычной академической среде.	
Задачи изучения дисциплины:	
- расширение иноязычного словарного запаса, необходимого для осуществления обучающимися коммуникации в иноязычной академической среде;	
- развитие умений и опыта иноязычного общения в академической среде;	
- развитие у обучающихся умений и опыта осуществления самостоятельной работы по поиску, отбору и использованию материала на иностранном языке для организации текста доклада по теме научной работы и устного выступления.	
Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: дисциплины «Иностранный язык»	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	

<p>Знает: общенаучную и терминологическую лексику на иностранном языке; клишированные выражения на иностранном языке для организации текста доклада по научной работе.</p> <p>Умеет: использовать общенаучную лексику в устной и письменной речи на иностранном языке; использовать клишированные выражения на иностранном языке для организации текста доклада по научной работе.</p> <p>Владет: опытом выступления с докладом по теме научной работы на иностранном языке</p>

Наименование дисциплины: Методы принятия решения

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты</p> <p>Область профессиональной деятельности:</p> <p>06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>07 Административно-управленческая и офисная деятельность;</p> <p>40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Обществознание (уровень общеобразовательной школы)	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	
Организационное проектирование в сервисной деятельности	
Производственная практика (преддипломная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи	
<p>Знает: характеристики среды принятия решений по модели «куб Говарда», законы организации и их влияние на выбор решения, этапы нормативной структуры процесса принятия решения.</p> <p>Умеет: формулировать проблемы предприятия сервиса на основе имеющейся информации; проектировать действия по каждому этапу процесса принятия решения.</p> <p>Владет: технологией разработки, принятия и реализации управленческого решения.</p>	
УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи	
<p>Умеет: отбирать релевантную информацию для принятия решения на конкретном примере, определять ограничивающие факторы, формулировать критерии оценки альтернатив, определять приоритеты проблем с применением матрицы Эйзенхауэра.</p>	
УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски	
<p>Умеет: находить и формулировать альтернативные варианты решений, осуществлять взвешивание альтернатив, выбирать альтернативу на основе принципа максимизации; выявлять возможные риски и ранжировать их.</p>	
УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности	
<p>Знает: нормативные требования к принятию решений, способы обдумывания проблем, схемы анализа проблем по модели «LotS», модели «Мак-Кинси», типологию решений.</p> <p>Умеет: формулировать проблему, обосновывать выбор альтернативы, оценивать целевую и затратную эффективность решения.</p>	
УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи	
<p>Умеет: прогнозировать последствия принятия решения, определять запаздывающие/преждевременные решения, выявлять и оценивать возможные риски с применением риск-матрицы, выбирать соответственно ситуации приемы риск-менеджмента в условиях конкретной ситуации предприятия сервиса.</p>	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	
<p>Умеет: формулировать цели управленческого решения в конкретной ситуации, конкретизировать результаты реализации решения, определять последовательность действий по анализу среды принятия решения, ранжировать факторы влияния на принятие решения, устанавливать взаимозависимость решений.</p>	

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
Умеет: анализировать все виды ресурсов, доступных организации, с позиций ситуации и цели; выбирать оптимальный способ решения поставленной задачи с учетом имеющихся в организации ресурсов и ограничений.
УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности
Умеет: логично и грамотно оформить результаты решения задач исследования, проекта, деятельности; обосновывать/аргументировать свои результаты, свой подход, свою точку зрения в ситуации публичного выступления.

Наименование дисциплины: Статистика

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Математика	
Основы экономической теории	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Финансовый анализ	
Бизнес-планирование	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.	
Знает: категории и понятия статистики; методы сбора, анализа и обработки данных; статистические средства для обработки и анализа данных.	
Умеет: применять основные методы получения, переработки информации для статистического анализа данных; пользоваться статистическими приемами и средствами обработки и анализа данных.	
Владет: технологией сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения профессиональных задач; технологией выбора инструментальных средств для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, проведения необходимых расчетов, анализа результатов проведенных расчетов и обоснования полученных выводов.	

Наименование дисциплины: Физическая культура

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.	
Задачи изучения дисциплины: формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое совершенствование и самовоспитание привычки к регулярным занятиям физическими упражнениями и спортом; овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, приобретение личного опыта повышения двигательных и функциональных возможностей, обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности к будущей профессии и быту	
Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	

Содержание дисциплины базируется на материале школьного курса «Физическая культура», «Биология», «Обществознание»	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Безопасность жизнедеятельности	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	
Знает средства, методы, социально-биологические основы физической культуры, ее рекреационные функции для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни. Умеет подбирать средства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни.	
УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	
Умеет определять уровень физической подготовленности и выбирает здоровьесберегающие технологии с учетом физиологических особенностей организма и условий профессиональной деятельности.	

Наименование дисциплины: Общая физическая подготовка

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.</p> <p>Задачи изучения дисциплины: формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое совершенствование и самовоспитание привычки к регулярным занятиям физическими упражнениями и спортом; овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, приобретение личного опыта повышения двигательных и функциональных возможностей, обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности к будущей профессии и быту.</p> <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале: школьного курса «Физическая культура», «Биология», «Обществознание»	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Безопасность жизнедеятельности	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	
Знает влияние оздоровительных средств физического воспитания в укреплении здоровья и организацию спортивно-массовых мероприятий для пропаганды здорового образа жизни. Умеет применять средства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	
УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	
Имеет опыт планирования и выполнения индивидуально подобранных комплексов физических упражнений общей, оздоровительной и профессионально-прикладной физической культуры.	

Наименование дисциплины: Базовые виды спорта

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.</p> <p>Задачи изучения дисциплины: понимание социальной значимости физической культуры и её роли в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности; формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое совершенствование и самовоспитание привычки к регулярным занятиям физическими упражнениями и спортом; овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, развитие и совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре и спорте; приобретение личного опыта повышения двигательных и функциональных возможностей, обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности к будущей профессии и быту; создание основы для творческого и методически обоснованного использования физкультурно-спортивной деятельности в целях последующих жизненных и профессиональных достижений.</p> <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: школьного курса «Физическая культура», «Биология», «Обществознание»	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Безопасность жизнедеятельности	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	
Знает влияние оздоровительных средств физического воспитания в укреплении здоровья и организацию спортивно-массовых мероприятий для пропаганды здорового образа жизни. Умеет применять средства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	
УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	
Имеет опыт планирования и выполнения индивидуально подобранных комплексов физических упражнений общей, оздоровительной и профессионально-прикладной физической культуры.	

Наименование дисциплины: Оздоровительное плавание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.</p> <p>Задачи изучения дисциплины: формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое совершенствование и самовоспитание привычки к регулярным занятиям физическими упражнениями и спортом; овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, приобретение личного опыта повышения двигательных и функциональных возможностей, обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности к будущей профессии и быту;</p> <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале: школьного курса «Физическая культура»	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Безопасность жизнедеятельности	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	
Знает влияние оздоровительных средств физического воспитания в укреплении здоровья и организацию спортивно-массовых мероприятий для пропаганды здорового образа жизни. Умеет применять средства физической культуры для поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	
УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	
Имеет опыт планирования и выполнения индивидуально подобранных комплексов физических упражнений общей, оздоровительной и профессионально-прикладной физической культуры.	

Наименование дисциплины: Сервисология

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале: школьного курса дисциплин "Русский язык", "История", "Обществознание".	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Сервисная деятельность	
Маркетинг	
Диагностика и оценка потребителей услуг	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	
Знает: классификацию услуг и особенности диверсификации сервисной деятельности с учётом этнических, конфессиональных, культурных различий. Умеет: в учебной ситуации диверсифицировать услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.	
УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения	
Знает: методологические основы сервисологии; модели человека и его потребностей в истории философской мысли; классификацию потребностей в философском (биологические, социальные, материальные, духовные, индивидуальные, общественные, рутинные, творческие), социально-психологическом (А. Маслоу, Д. Мак-Клеланд, У. Мак-Гир) и	

экономическом аспектах; характеристику биологических, социальных, материальных, духовных, индивидуальных, общественных, рутинных, творческих потребностей.
УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Знает: особенности сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей; факторы внутреннего влияния на потребителя (личность, эмоции, мотивация, обучение); факторы внешнего влияния на потребителей (культура, референтные группы, социальная стратификация, домохозяйство); основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности. Умеет: формулировать правила обслуживания с учётом потребностей потребителя и его особенностей; сравнивать условия организации сервисной деятельности с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
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
Знает: роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки её развития. Умеет: сопоставлять социально-экономическую ситуацию и приоритетные потребности; конспектировать профессиональные тексты; анализировать влияние внешних факторов на организацию обслуживания в зарубежной практике по материалам периодических и Интернет-изданий.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
Умеет: сопоставлять показатели качества услуг и потребности клиентов.

Наименование дисциплины: Программные средства офисного назначения

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Цель изучения дисциплины: формирование целостно представление об информации и информационных офисных ресурсах, информационных технологиях, их роли в решении организационных задач и задач управления документооборотом и аналитической деятельностью современного офиса
Задачи изучения дисциплины:
<ul style="list-style-type: none"> • освоение типовых и специализированных методов работы в офисных приложениях; • овладение приемами реализации задач создания разноформатных документов; • освоение программного обеспечения для анализа данных.
Область профессиональной деятельности:
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б1.О.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале: курса «Информатика», освоенном на ступени среднего (полного) общего образования
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Интернет-технологии в профессиональной деятельности
Программные средства в информационном сервисе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
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
Знает: назначение и функциональные возможности программных средств офисного назначения, тенденции их развития. Умеет: определять потребность в программных средствах офисного назначения для решения задач информационного обеспечения предприятий информационного сервиса.
ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
Умеет: осуществлять поиск и отбор программных средств офисного назначения для информационного обеспечения и сопровождения сервисной деятельности организации. Владеет: навыками внедрения и использования программных средств офисного назначения для информационного обеспечения и сопровождения сервисной деятельности организации.
ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Знает: концепцию электронного офиса, функциональные возможности и особенности программных средств офисного назначения; особенности и этапы жизненного цикла документов, правила форматирования документов.
 Умеет: применять программные средства для решения офисных задач; создавать и редактировать контент, оформлять документы в соответствии с требованиями и стандартами; выполнять математические и статистические расчеты, представлять данные в табличной форме и строить на их основе диаграммы; создавать информационные базы данных (вести наполнение карточек объектов, формирование запросов и т.п.);
 Владеет: навыками редактирования текста, разметки и форматирования документов; сохранения документов в различных компьютерных форматах; методами работы с формами, электронными таблицами; навыками и основными методами решения логических, математических и статистических задач программными средствами офисного назначения; навыками создания и ведения баз данных.

Наименование дисциплины: Интернет-технологии в профессиональной деятельности

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: обеспечить технологическую готовность обучающихся к решению профессиональных задач с применением средств интернет-технологий.

Задачи изучения дисциплины:

- получение представления об использовании Интернет-технологий в профессиональной деятельности: поиск информации, сбор и анализ данных;
- овладение навыками работы с сетевыми технологиями с учетом требований информационной безопасности;
- получение представления об использовании Интернет-технологий в информационном сервисе.

Область профессиональной деятельности:

- 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

курса «Информатика», освоенном на ступени среднего (полного) общего образования

Программные средства офисного назначения

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Информационные технологии в профессиональной деятельности

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Знает: функциональные возможности и сервисов сети Интернет (доски задач, планировщики и т.п.) для информационной деятельности организаций сервиса; законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в Интернет.

Умеет: выявлять потенциальные источники информации (среди сайтов производителей и основных дистрибьюторов товаров, конкурентов, тематических сообществ и форумов, электронных и печатных каталогов и справочников, информационных систем и баз данных организации).

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

Знает: возможности популярных сервисов поиска; принципы и механизмы работы поисковых систем.

Умеет: вести поиск и извлечение (копирование, сохранение) недостающей графической и (или) текстовой информации; вести поиск информации о новых товарах и услугах, других материалов для актуализации (пополнения) сайта новыми сведениями; осуществлять поиск и мониторинг тематических сайтов для выявления новой, значимой и интересной информации;

Владеет: различными методами поиска информации в Интернет (по ключевым словам, с помощью каталогов).

ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Знает: функциональные особенности популярных социальных сетей.

Умеет: работать с агрегаторами новостей, электронными подписками, социальными сетями, форумами; управлять дискуссиями с участниками сообществ, совершенствовать процессы модерации; управлять несколькими сообществами в социальных сетях.

Владеет: навыками настройки параметров форума и управление характеристиками постоянных пользователей.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
Знает: виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними. Умеет: вести мониторинг изменений на сайте организации, выявление наиболее значимых обновлений; вести мониторинг новостных лент, форумов, социальных сетей, рассылок; определять обобщенные характеристики аудитории сайта. Владеет: навыками ведения баз данных и отчетов по обращениям, вопросам, жалобам.
ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Знает: общие принципы разграничения прав доступа к информации в сети Интернет, обеспечение информационной безопасности. Владеет: методами обработки комментариев пользователей, подготовки оперативных ответов или поручение этой задачи сотрудникам организации; навыками модерирования сообщений и комментариев пользователей; навыками сбора и обработки материалов для электронных рассылок.
ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Знает: специальную терминологию и веб-этикет; технологии организации и ведения новостных лент, RSS-каналов, электронных подписок, рассылок по электронной почте. Умеет: размещать новости на сайте и в социальных сетях, вести контроль правильности работы RSS-каналов и механизмов кросспостинга; осуществлять навигацию по различным веб-ресурсам, регистрироваться на сайтах. Владеет: техническими средствами для регулярной коммуникации, мониторинга информации в Интернет; навыками модерирования обсуждений на сайте, в форуме и социальных сетях; навыками настройки отображения новостей, анонсов мероприятий и других элементов на сайтах социальных сетей.
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-8.1. Знает принципы функционирования, основные характеристики и возможности аппаратных и программных средств современных информационных технологий; тенденции развития сквозных цифровых технологий и профессионально значимые решения на их основе; этические и правовые нормы при работе с информацией.
Знает: тенденции развития сквозных цифровых технологий и профессионально значимые решения на их основе этические и правовые нормы при работе с информацией.
ОПК-8.2. Умеет применять современные информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач с учетом специфики предметной области; осуществлять выбор необходимых для осуществления профессиональной деятельности аппаратных и программных средств, мобильных приложений, средств сетевой коммуникации на основе стандартов и норм, принятых в профессиональной среде и с учетом требований информационной безопасности.
Умеет: осуществлять выбор программных продуктов для решения профессиональных задач; соотносить типы профессиональных задач с возможностями программных продуктов; осуществлять выбор необходимых для осуществления профессиональной деятельности средств сетевой коммуникации на основе стандартов и норм, принятых в профессиональной среде и с учетом требований информационной безопасности.
ОПК-8.3. Владеет методами анализа эффективности использования профессионально ориентированных аппаратных и программных средств современных информационных технологий, мобильных приложений, сервисов и ресурсов сети Интернет для сопровождения профессиональной деятельности; технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе.
Владеет: навыками анализа функциональных возможностей программных продуктов и мобильных приложений, технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе и определения эффективности их использования для решения профессиональных задач; навыками анализа функциональных возможностей сервисов и ресурсов сети Интернет для сопровождения профессиональной деятельности; технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе.

Наименование дисциплины: Основы медицинской помощи

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: сервисная деятельность 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б1.О.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале: освоенном ранее в дисциплинах блоков «Основы менеджмента в сервисе»

2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Производственная практика (преддипломная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	
УК-8.1. Обеспечивает безопасные и (или) комфортные условия труда на рабочем месте.	
Знает: факторы сохранения здоровья человека; показатели психического, физического и социального здоровья; инфекционные заболевания и способы их передачи; методы и средства укрепления здоровья; сущность и назначение валеологии.	
Умеет: в модельной ситуации подобрать оптимальные методы и средства укрепления здоровья; определять по конституции человека его физиологические, психоэмоциональные особенности и предрасположенность к заболеваниям.	
УК-8.3. Готов поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества	
Знает: влияние чрезвычайных ситуаций на системы органов человека.	
Умеет: подбирать методы защиты систем органов при возникновении чрезвычайных ситуаций.	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	
Знает: правила оказания первой (доврачебной) помощи, основы техники безопасности.	
Умеет: оказывать первую (доврачебную) помощь при травмах, неотложных состояниях, отравлениях.	

Наименование дисциплины: **Диагностика и оценка потребителей услуг**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: освоенном ранее в дисциплинах «Сервисология», «Сервисная деятельность»	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Техники сервисного взаимодействия	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
Умеет: оценивать способность работать в команде; определять уровень толерантности.	
УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности	
Знает: особенности поведения различных групп потребителей.	
УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
Знает: классические этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	

Знает: требования к организации и условиям проведения социально-психологических исследований; методики, критерии, надежность, валидность тестовых процедур; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.
 Умеет: анализировать современные инструменты психодиагностики, возможность их использования в практике сервисной деятельности; составить и оформить бланк анкеты исследования потребителей; в учебной ситуации подбирать диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.
 Владеет: приёмами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.

Наименование дисциплины: Техники сервисного взаимодействия

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: Диагностика и оценка потребителей услуг	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Организационная культура и лидерство	
Производственная практика (сервисная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности	
Знает: соотношение и связи индивидуальных, субъектных и личностных свойств в структуре индивидуальности.	
УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	
Знает: составляющие социальной коммуникативной компетентности; виды коммуникаций; виды и техники слушания; методики исследования коммуникативных свойств.	
Умеет: применять методики изучения социальной коммуникативной компетентности.	
Владеет: методиками исследования коммуникативных свойств личности.	
УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности.	
Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия.	
УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.	
Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального интеллекта; стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг.	
Умеет: в учебной ситуации определять стрессоустойчивость на основе индивидуальных и личностных различий; применять методики изучения эмоций и психических состояний.	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	
Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдный, комплексный; эмпирические методы исследования; стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов; количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования; структуру отчёта о проведённом эмпирическом исследовании; методы математической статистики при обработке данных эксперимента; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности.	
Умеет: в учебной ситуации находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методы изучения конфликтности и конфликтов; в учебной ситуации применять организационные и эмпирические методы исследования; в учебной ситуации применять методики изучения личности и индивидуальных различий; определять	

социотип клиента и собственный социотип, понимать мотивы и прогнозировать реакции клиента на основе социотипирования.

Наименование дисциплины: Программные средства в информационном сервисе

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: обеспечить технологическую готовность студентов к решению профессиональных задач в сфере информационного сервиса с применением средств специализированных программных средств.

Задачи изучения дисциплины: Курс предполагает подготовку студентов к решению следующих профессиональных задач в области организационно-управленческой деятельности:

- использование средств автоматизации процессов по оказанию информационных услуг с использованием специализированных систем управления документооборотом, предназначенных для систематизации, обработки, хранения, поиска и передачи информации;
- автоматизация деятельности поддержки оперативного управления предприятием сервиса,
- нормативное сопровождение профессиональной деятельности с использованием справочно-правовых систем.

Область профессиональной деятельности:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Программные средства офисного назначения

Интернет-технологии в профессиональной деятельности

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Организационное проектирование в сервисной деятельности

Бизнес-планирование

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Знает: основные типологические принципы классификации программного обеспечения; состав и структуру технологической платформы «1С: Предприятие»; основные прикладные и локализованные решения, разработанные на основе данной платформы.

Уметь: осуществлять выбор программных продуктов для решения профессиональных задач; соотносить типы профессиональных задач с возможностями программных продуктов; применять основные прикладные и локализованные решения, разработанные на основе платформы «1С: Предприятие» для оптимизации деятельности предприятий информационного сервиса, создавать информационную базу из шаблона, редактировать, сохранять и т.п.

Владеет: навыками анализа функциональных возможностей программных продуктов и определения эффективности их использования для решения профессиональных задач в области информационного сервиса; навыками решения профессиональных задач с использованием технологической платформы «1С: Предприятие».

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

Знает: распространенные отечественные справочные правовые системы (СПС); основные инструменты поиска в справочно-правовой системе «Консультант+».

Умеет: работать с сетевыми версиями СПС; выполнять основные операции с документами в справочно-правовой системе «Консультант+».

Владеет: навыками решения профессиональных задач с использованием справочно-правовых информационных систем.

ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

Знает: основные задачи организации системы электронного документооборота на предприятиях информационного сервиса; принципы и особенности построения автоматизированных систем контроля исполнения документов на предприятиях информационного сервиса; основные инструменты системы электронного документооборота.

Умеет: преобразовывать бумажные документы в электронную форму, вводить их в электронный архив, организовывать атрибутивный и содержательный поиск документов и формировать отчеты о работе системы на предприятиях информационного сервиса; вести и актуализировать базу форм электронных документов на предприятиях информационного сервиса; планировать маршруты передвижения документов и контролировать их исполнение, используя технологию в системы электронного документооборота.

Владеет: навыками моделирования потоков информации, документооборота и бизнес-процессов, реализуемых в информационных системах; навыками составления карты маршрутов передвижения документов в соответствии с бизнес-процессами в системе Verдох.

Наименование дисциплины: Основы экономической теории

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности:
 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Математика	
Методы принятия решений	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Управленческий учет	
Производственная практика (организационно-управленческая практика)	
Производственная практика (преддипломная практика)	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в разных областях жизнедеятельности

УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.

Знает: основы поведения экономических агентов: теоретические принципы рационального выбора (максимизация полезности) и наблюдаемые отклонения от рационального поведения (ограниченная рациональность, поведенческие эффекты и систематические ошибки, с ними связанные); основные принципы экономического анализа для принятия решений (учет альтернативных издержек, изменения ценности во времени, сравнение предельных величин); основные экономические понятия: экономические ресурсы, экономические агенты, товары, услуги, спрос, предложения, рыночный обмен, цена, деньги, доходы, издержки, прибыль, собственность, конкуренция, монополия, фирма, институты, трансакционные издержки, сбережения, инвестиции, кредит, процент, риск, страхование, государство, инфляция, безработица, валовый внутренний продукт, экономический рост и др.; ресурсные ограничения экономического развития, источники повышения производительности труда, технического и технологического процесса; показатели экономического развития и экономического роста; особенности циклического развития рыночной экономики, риски инфляции, безработица, потери благосостояния и роста социального неравенства в период социально-экономических кризисов; понятие общественных благ и роль государства в их обеспечении; цели, задачи, инструменты и эффекты бюджетной, налоговой, денежно-кредитной, социальной, пенсионной политики государства и их влияние на макроэкономические параметры и индивидов.

Умеет: воспринимать и анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений; критически оценивать информацию о перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны и отдельных её отраслей.

УК-9.2. Применяет методы личного экономического финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.

Знает: основные виды личных доходов (заработная плата, предпринимательский доход, рентные доходы и др.), механизмы их получения и увеличения; сущность и функции предпринимательской деятельности как одного из способов увеличения доходов и риски связанные с ней, организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, отличие частного предпринимательства от хозяйственной деятельности государственных организаций, особенности инвестиционного предпринимательства: коммерциализация разработок и патентование; основные финансовые организации (Банк России, Агентство по страхованию вкладов, Пенсионные фонд России, коммерческий банк, страховая организация, биржа, негосударственный пенсионный фонд и др.) и принципы взаимодействия индивида с ними; основные финансовые инструменты, используемые для управления личными финансами (банковский вклад, кредит, ценные бумаги, недвижимость, валюта, страхование); понятие риск и неопределенность, осознает неизбежность риска и неопределенности в экономической и финансовой сфере; виды и источники возникновения экономических и финансовых рисков для индивида, способы их оценки и снижения; основные этапы жизненного цикла индивида, понимает специфику

<p>краткосрочных и долгосрочных финансовых задач на каждом этапе цикла, альтернативность текущего потребления и сбережения и целесообразность личного экономического и финансового планирования; основные виды расходов (индивидуальные налоги и обязательные платежи; страховые взносы, аренда квартиры, коммунальные платежи, расходы на питание и др.) механизмы их снижения, способы формирования сбережения; принципы и технологии ведения личного бюджета.</p> <p>Умеет: решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на всех этапах жизненного цикла; пользоваться источниками информации о правах и обязанностях потребителя финансовых услуг, анализировать основные положения договора с финансовой организацией; выбирать инструменты управления личными финансами для достижения поставленных финансовых целей, сравнивать их по критериям доходности, надежности и ликвидности; оценивать индивидуальные риски, связанные с экономической деятельностью и использованием инструментов управления личными финансами, а также риски стать жертвой мошенничества; вести личный бюджет, используя существующие программные продукты; оценивать свои права на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты.</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса</p> <p>Знает: специфику основных субъектов экономики микро- и макро- экономического уровня; - понятия экономики и экономической деятельности; экономические отношения и производительные силы общества; основы спроса, предложения, конкуренции, ценообразования; совокупный продукт общественного производства и его структуру, показатели системы национальных счетов и их измерение; основы совокупного спроса и предложения, макроэкономического равновесия и неравновесия.</p> <p>Умеет: использовать навыки графических построений, раскрывающих роль и взаимосвязь элементов рассматриваемых процессов на микро- и макроэкономическом уровне.</p> <p>Владеет: навыками прогнозирования динамики макроэкономических показателей российской экономики.</p>
<p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения</p>
<p>Знает: микро- и макроэкономические категории, связи, зависимости и закономерности в различных сферах деятельности.</p> <p>Умеет: объяснить взаимосвязь видов экономической деятельности и социальных процессов на микро- и макроэкономическом уровне.</p>

Наименование дисциплины: Основы менеджмента в сервисе

<p>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</p>
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.</p> <p>Область профессиональной деятельности:</p> <p>06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>07 Административно-управленческая и офисная деятельность;</p> <p>40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>

<p>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</p>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
<p>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</p> <p>Содержание дисциплины базируется на материале:</p> <p>История России</p> <p>Русский язык и культура речи</p> <p>Основы экономической теории</p>	
<p>2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</p> <p>Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг</p> <p>Делопроизводство</p> <p>Основы стратегического менеджмента</p> <p>Маркетинг</p>	

<p>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</p>	
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	
<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>Знает: методологические основы менеджмента: законы, принципы и функции управления; роли, функции и задачи менеджера в современной организации; сущность социальной ответственности организации и этические нормы управления.</p>	

Умеет: ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели управленческой деятельности на примере учебной ситуации.
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>Знает: типы и виды организаций; законы и принципы создания и функционирования организации; основные задачи и составляющие элементы организационного процесса; типы организационных структур, их достоинства и недостатки, основные виды и методы внутриорганизационного контроля и анализа; методы стимулирования деятельности персонала организации сферы услуг; виды и методы организационного планирования; алгоритм планирования деятельности персонала; алгоритм делегирования полномочий.</p> <p>Умеет: распределять полномочия и ответственность за их выполнение; проектировать организационную структуру предприятия сферы услуг, разрабатывать предложения по ее совершенствованию; осуществлять процесс построения коммуникаций между сотрудниками и руководителем для эффективной совместной деятельности; осуществлять процесс мотивирования сотрудников для реализации поставленной цели; анализировать организационную структуру предприятия сферы услуг в зависимости от этапов жизненного цикла предприятия и управленческой ситуации, распределять полномочия и ответственность за их выполнение при реализации целей и задач; определять запросы субъектов внешней среды; в учебной ситуации анализировать соответствия видения руководителя предприятия сферы услуг запросам субъектов внешней среды; на примере управления предприятием сферы услуг анализировать особенности влияния компонентов внешней среды организации (макро и микроокружения) и внутренней среды на деятельность организации в различных ситуациях; планировать деятельность персонала по реализации поставленных целей в учебной ситуации; на примере управления предприятием сферы услуг формулировать задачи менеджера в ходе реализации им основных функций управления с учетом этических норм и прав; проектировать отклонения от запланированных результатов; формировать альтернативные решения в случае несовпадения результатов.</p>
ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Умеет: выделять цели и объекты контроля в учебной ситуации; разрабатывать критерии оценки деятельности персонала организации сферы услуг в соответствии с поставленными целями; проводить анализ управленческой деятельности и деятельности персонала в соответствии с целями организации и результатами контроля; проводить анализ условий и последствий, принимаемых организационно-управленческих решений (в соответствии с типом решения).

Наименование дисциплины: Управленческий учет

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.</p> <p>Область профессиональной деятельности:</p> <p>06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>07 Административно-управленческая и офисная деятельность;</p> <p>40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы экономической теории	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Бухгалтерский учет	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	
<p>Знает: сущность, содержание управленческого учета, подходы к классификации и виды затрат, методы калькулирования себестоимости, концепции снижения себестоимости; нормативы издержек, способы их разработки, способы оценки отклонений фактических показателей затрат от нормативных, способы снижения себестоимости.</p> <p>Умеет: группировать затраты, калькулировать себестоимость различными методами; анализировать основные и оборотные фонды, прибыль, материальные затраты организаций сферы услуг.</p> <p>Владеет: технологией анализа затрат при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (снабженческо-заготовительной, производственной, финансово-сбытовой, организационной).</p>	
ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	
Знает: способы расчета себестоимости и безубыточности разными методами; роль управленческого учета в оценке эффективности результатов деятельности организации.	

Умеет: анализировать себестоимость, находить решения с учетом изменения конъюнктуры рынка, проводить анализ безубыточности, рассчитывать точку безубыточности.
 Владеет: навыками планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса (определение и планирование затрат, себестоимости, безубыточности) с учетом изменения конъюнктуры рынка.

Наименование дисциплины: Маркетинг

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Методы принятия решений	
Основы экономической теории	
Основы менеджмента в сервисе	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Основы стратегического менеджмента	
Рекламная деятельность	
Бизнес-планирование	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	
Знает: сущность и назначение маркетинга; особенности маркетинга услуг; основные концепции маркетинга; логику выделения функций маркетинга; основные характеристики услуг; общий подход к определению качества услуги; этапы маркетингового исследования; методы маркетинговых исследований; специфику бенчмаркинга. Умеет: анализировать основные цели маркетинга для сервисных организаций; определять позиции субъектов микросреды сервисной организации; анализировать внешнюю среду сервисной организации; анализировать различные подходы к маркетингу услуг; формулировать задачи реализации функций маркетинга; анализировать результаты реализации организациями функций маркетинга; определять необходимость проведения маркетингового исследования для сервисной организации. Владеет: технологией разработки программы маркетингового исследования сервисной организации.	
ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.	
Знает: особенности комплексных функций маркетинга: исследовательской, производственной, сбытовой, коммуникационной, организационной; элементы маркетинговой информационной системы; основные модели и состав элементов комплекса маркетинга; различия в нуждах и потребностях людей; различия в запросе, спросе и заказе на продукт организации; процесс принятия потребительского решения; основные характеристики этапов жизненного цикла продукта; сущность товародвижения, ценообразования, продвижения; специфику интернет-продвижения товаров и услуг. Умеет: анализировать формирование запроса и спроса на продукт сервисной организации; оценивать роли людей в процессе обмена; позиционировать продукт предприятия сервиса; оценивать позиции продуктов предприятия сервиса; разрабатывать комплекс маркетинга для организаций сферы услуг; оценивать целесообразность использования разных моделей комплекса маркетинга в сервисной организации. Владеет: технологией разработки маркетинговой политики сервисной организации (продуктовой, сбытовой, ценовой, коммуникационной).	
ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	
Знает: особенности взаимодействия производителя с потребителем; сущность обмена и условия его эффективного осуществления; основное назначение маркетинговой службы организации; основные типы организационной структуры службы маркетинга. Умеет: оценивать целесообразность изменения каналов распределения продукта; определять положение продукта на этапах жизненного цикла продукта; различать сегменты рынка и целевые группы; сегментировать рынок предприятия сервиса; осуществлять прогнозирование спроса на продукт предприятий сервиса; устанавливать цену на продукт	

предприятий сервиса; оценивать влияние различных факторов на поведение потребителей товаров и услуг; выделять основные компоненты услуги; определять ценность услуги; анализировать продукт организации как комплекс выгод для потребителя; анализировать маркетинговую политику организации; анализировать организационную структуру маркетинговой службы.
 Владеет: технологией разработки нового продукта для сервисных организаций.

Наименование дисциплины: Основы инновационного менеджмента

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности:
 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии ;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.03

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:
 освоенном ранее в дисциплинах блоков «Основы менеджмента в сервисе»

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Производственная практика (преддипломная практика).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Знает: понятия «новшество», «инновация»; типы технологических инноваций; особенности и тенденции развития инновационной деятельности в сфере услуг.
 Умеет: проводить изучение спроса потребителя на новый продукт сервисной организации; выявлять и анализировать проблемы обеспечения инновационной деятельности.

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

Знает: методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта; перспективные инновационные проекты.
 Умеет: проводить исследования и обоснованно выбирать перспективные направления инноваций в сервисе; предложить инновационное решение по предоставлению услуги.
 Владеет: технологией разработки инновационного проекта в управлении предприятием сферы услуг.

ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Знает: структуру проектной деятельности и технологию разработки проекта; методы научной и исследовательской работы; способы организации людей для достижения поставленных целей; технологию проведения научной, экономической, социальной и экологической экспертизы продукта исследовательской деятельности; основы финансирования инновационной деятельности; специфику работы с инноваторами.
 Умеет: определять содержание деятельности на каждом этапе инновационного процесса по внедрению новых продуктов в сфере услуг (разработке, апробации нового продукта, внедрению и т.д.).

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

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

Знает: основные характеристики предпосылок разработки новых продуктов (финансовая ситуация, давление конкурентов, падение спроса, плановое обновление линейки).
 Умеет: выявлять интересы участников инновационного проекта и формировать группы содействия (состав и задачи) инновациям в сервисной организации; определять рамки проекта: временные, функциональные, стоимостные; оценивать вероятность и влияние рисков на проект и управлять рисками; определять резервы и дополнительные источники финансирования инновационного проекта в сервисе; преодолевать индивидуальное, групповое и системное сопротивление инновациям; решать ресурсные конфликты.

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

Знает: нормативно-законодательные документы, обеспечивающие законность инновационной деятельности в сервисной организации на федеральном, региональном и муниципальных уровнях.

Наименование дисциплины: Организационная культура и лидерство

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии ;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
освоенном ранее в дисциплинах блоков «Основы менеджмента в сервисе»	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Производственная практика (преддипломная практика).	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
Знает: жизненный цикл организации; законы социальных организаций; принципы социальных организаций; принципы формирования репутации организации; основные и ситуационные характеристики группы; условия и факторы эффективности групповой работы; основы управления межгрупповыми конфликтами.	
Умеет: демонстрировать уважение к людям; формировать партнерские отношения; осуществлять взаимодействие на основе принятых моральных и правовых норм.	
УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности	
Умеет: разрешать проблемы, стоящие перед коллективом; формировать нормы поведения членов группы; использовать адаптивные способы для организации взаимодействия членов коллектива; определить причину создавшейся конфликтной ситуации, классифицировать ее; выбрать адекватный способ разрешения конфликта; поддерживать уровень конфликтности в контролируемых пределах для обеспечения необходимого уровня результативности организации; применить на практике методы управления межгрупповыми конфликтами.	
УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	
Знает: сущность процесса коммуникации, основные принципы формирования коммуникации, стадии развития группы, понятие результативной коммуникации, барьеры на пути эффективных коммуникаций.	
УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.	
Знает: признаки лидерства, качества лидера; сущность поведения лидера при принятии решения; основные теории лидерства и инструменты оценки; сущность личности лидера и стиля его взаимодействия с командой.	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.	
Знает: основы самоменеджмента.	
УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	
Умеет: сформулировать цель, определить траекторию личностного и профессионального развития.	
УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	
Умеет: выбрать адекватные средства достижения целей; разработать критерии их достижений.	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	

Знает: роль этических норм и ценностей при формировании личных лидерских навыков; сущность уровней организационной культуры; смысл понятий «внешняя адаптация и выживание», «внутренняя интеграция».
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
Умеет: определять ценности группы; руководить коллективом в соответствии с провозглашенными ценностями; организовать взаимодействие сотрудников; определить необходимость помощи подчиненным и оказать ее; применить на практике методы формирования, поддержания и изменения организационной культуры; анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности. Владеет: технологией проектирования изменений организационной культуры на предприятиях сферы услуг.

Наименование дисциплины: Основы управления качеством

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Методы принятия решений	
Маркетинг	
Статистика	
Основы менеджмента в сервисе	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Сервисная логистика/ Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе	
Управление проектами	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
Знает: понятие «Политика в области качества», направления Политики в области качества организации сферы услуг; понятие «цели в области качества», основные требования к формулированию целей. Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества с учетом специфики деятельности организации сферы услуг; формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости.	
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	
Знает: понятие системы менеджмента качества предприятия (СМК) и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты; алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов менеджмента качества. Умеет: обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг; использовать основные инструменты и методы менеджмента качества в сервисной деятельности.	
ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
Умеет: определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению сервисной организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 на систему менеджмента.	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	
Знает: понятие качества как относительной категории; стадии развития философии качества; показатели качества услуг.	

<p>Умеет: определять показатели качества продукции (услуг); оценивать качество товаров и услуг в соответствии с заданными к ним требованиями; диагностировать дефекты товаров и услуг в соответствии с формально заданными критериями.</p>
<p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
<p>Знает: понятие процессного подхода и процессного управления; основные аспекты идентификации и документирования процессов в организациях сферы услуг; алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации сферы услуг; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность.</p> <p>Умеет: планировать реализацию целей в области качества; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих сервисную деятельность предприятия; идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации сферы услуг; строить модель процессов системы менеджмента качества организации сферы услуг.</p> <p>Владеет: технологией документирования бизнес-процесса в организации сферы услуг; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015.</p>
<p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
<p>Знает: показатели удовлетворенности потребителей процесса обслуживания.</p> <p>Умеет: формулировать критерии качества процесса обслуживания клиентов.</p>
<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>
<p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности</p>
<p>Умеет: идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством сервисного предприятия и определять их ожидания.</p>
<p>ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности</p>
<p>Знает: правила техники безопасности в процессе продажи товаров и оказания услуг; понятие и принципы технического регулирования, технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия; понятие, цели и принципы сертификации; формы подтверждения соответствия.</p> <p>Умеет: демонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.</p>

Наименование дисциплины: Налогообложение

<p>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</p>	
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.</p> <p>Область профессиональной деятельности:</p> <p>06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>07 Административно-управленческая и офисная деятельность;</p> <p>40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>	
<p>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</p>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
<p>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</p>	
<p>Содержание дисциплины базируется на материале:</p> <p>Основы экономической теории</p>	
<p>2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</p> <p>Бизнес-планирование</p>	
<p>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</p>	
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	
<p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения</p>	
<p>Знает: основы современной теории налогов и налогообложения; закономерность развития налоговой системы России; основные направления налоговой политики Российской Федерации.</p> <p>Умеет: заполнять налоговые декларации по видам налогов и категориям налогоплательщиков; идентифицировать налоги, налоговые ставки и базы, обязательные для уплаты предприятием сферы услуг; определять объект</p>	

налогообложения, налоговую базу, налоговые вычеты, сумму налогового платежа; производить расчеты по исчислению налоговых платежей; разрабатывать план налоговых платежей организации сферы услуг. Владеет: навыками разработки управленческих решений по оптимизации налоговой нагрузки предприятия сервиса, в том числе при разработке продуктов информационного сервиса.
ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
Знает: структуру учетной и налоговой политики предприятия сферы услуг. Умеет: формировать учетную и налоговую политику предприятия сферы услуг. Владеет: современной методикой расчета налоговой нагрузки предприятия сферы услуг; технологией выбора налогового режима; технологией оптимизации налоговой нагрузки предприятия сферы услуг.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
Знает: права, обязанности налогоплательщиков и налоговых органов; ответственность налогоплательщиков за нарушения налогового законодательства; экономические и правовые основы налогов и принципы налогообложения; нормативно-правовую базу налогообложения предпринимательской деятельности сферы услуг.

Наименование дисциплины: Финансовый анализ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале: Основы экономической теории
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Основы стратегического менеджмента в сервисе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса Знает: основы теории финансового анализа; показатели технического состояния и эффективности использования основных средств; факторы, влияющие на объем реализации продукции (услуг); факторы роста производительности труда, влияющие на увеличение объема реализации продукции (услуг). Умеет: анализировать влияние различных факторов на конечный результат, используя методы финансового анализа в организации сферы услуг; применять знание основ финансового анализа для выявления экономических проблем хозяйственной жизни объекта исследования; пользоваться источниками экономической информации, методами и приемами финансового анализа.
ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения Знает: методику анализа состава, структуры основных средств предприятия сервиса. Умеет: разрабатывать управленческие решения на основе диагностики деловой активности предприятия сферы услуг. Владеет: методикой разработки управленческих решений на основе диагностики рентабельности деятельности предприятия сферы услуг; методикой разработки управленческих решений на основе анализа ликвидности баланса предприятия сферы услуг; методикой разработки управленческих решений на основе анализа финансовой отчетности предприятия сферы услуг.
ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия Умеет: давать оценку состояния и эффективного использования основных средств предприятия сервиса. Владеет: методикой анализа показателей эффективности деятельности предприятия сервиса.

Наименование дисциплины: Бухгалтерский учет

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Математика	
Основы экономической теории	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Бизнес-планирование	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	
Умеет: оценивать и анализировать финансовые результаты деятельности и возможности предприятий сервиса, в том числе предприятий информационного сервиса.	
Владеет: технологией анализа отчетности предприятия сервиса.	
ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	
Знает: основные приемы и элементы бухгалтерского учета; основы организации бухгалтерского учета; классификацию счетов бухгалтерского учета; требования к оформлению документов, отражающих хозяйственные операции; правила оценки имущества и обязательств организации сервиса; формы и регистры бухгалтерского учета; структуру бухгалтерского баланса и методику его формирования; автоматизацию бухгалтерского учета в рамках программного обеспечения «1С».	
Умеет: определять содержание хозяйственных операций; составлять бухгалтерские проводки; заполнять учетные регистры, первичные и сводные бухгалтерские документы; проводить учет товаров и материальных ценностей; осуществлять оценку имущества и обязательств организации сервиса.	
Владеет: технологией ведения бухгалтерского учета с использованием программного средства «1С: Бухгалтерия»; технологией составления бухгалтерской (финансовой) отчетности и налоговой отчетности с использованием программного средства «1С: Бухгалтерия».	

Наименование дисциплины: Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Методы принятия решений	
Основы менеджмента в сервисе	
Маркетинг	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Организационное проектирование в сервисной деятельности	
Производственная практика (преддипломная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
Умеет: планировать диагностику деловых и личностных качеств сотрудника, необходимых для эффективного выполнения обязанностей по должности; обосновывать расстановку кадров в соответствии с деловой квалификацией.
УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)
Знает: сущность процесса адаптации нового работника в организации; неформальные способы оценки сотрудника в различных ситуациях. Умеет: разрабатывать программу адаптации нового работника в организации сервиса.
УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
Умеет: анализировать результаты и последствия реализации разработанных планов и программ в управлении человеческими ресурсами.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ.
Умеет: анализировать собственный ресурс самообразования с учетом новых задач; проектировать программу самообразования в заданных условиях.
УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
Умеет: учитывать особенности рынка труда при планировании деятельности по управлению персоналом
УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
Умеет: проектировать программу индивидуального профессионального развития на основе стратегических задач организации.
УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
Умеет: определять требования к различным ресурсам в ситуациях планирования найма персонала, адаптации, оценки, обучения; прогнозировать эффективность использования ресурсов в соответствии с запланированными результатами.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Знает: сущность, цели и задачи системы управления человеческими ресурсами. Умеет: в учебной ситуации рассчитывать количественную и качественную потребности сервисной организации в персонале; анализировать практическую ситуацию в соответствии с заданными критериями.
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
Знает: сущность набора и отбора персонала; основные подходы к организации оплаты труда; последовательность действий при планировании обучения персонала и оценке персонала организации; содержание, структуру и особенности разработки компенсационного пакета (системы вознаграждения). Умеет: составлять смету затрат на учебное мероприятие; формировать бюджет обучения; формулировать профессиональные компетенции персонала организации сферы услуг в соответствии с целями и задачами управления человеческими ресурсами. Владеет: технологией планирования набора и отбора персонала в организации сферы услуг; технологией планирования обучения персонала в организации сферы услуг; технологией планирования процесса оценки персонала в организации сферы услуг; технологией разработки компенсационного пакета в организации сферы услуг.

Наименование дисциплины: Основы стратегического менеджмента

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать специфическое стратегическое мышление будущих специалистов в области сервиса и заданные ОПОП ВО аспекты компетенций</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты</p> <p>Область профессиональной деятельности:</p> <p>06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03

2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы экономической теории	
Методы принятия решений	
Основы менеджмента в сервисах	
Маркетинг услуг	
Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Управление проектами	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

Умеет: находить примеры и аргументировать выбор стратегий в соответствии с предложенным форматом.

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

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

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

Умеет: устанавливать взаимосвязи различных продуктовых и функциональных стратегий (производственной стратегии, стратегии управления персоналом, финансовой стратегии), разрабатывать дерево стратегических целей, формулировать внутренние и внешние стратегические проблемы по реализации целей организации, осуществлять стратегический SWOT-анализ, PEST-анализ, многофакторный системный анализ, SNW-подход к анализу внутренних ресурсов, сценарное моделирование (по одной из методик), оценку стратегической эффективности, выбирать подход к управлению процессом реализации стратегических изменений, использовать один из форматов разработки программ управления стратегическими изменениями, анализировать стратегические альтернативы управления персоналом, разрабатывать программу реализации стратегии управления персоналом, использовать методы PEST-анализа и сценарного моделирования для анализа воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления.

Владеет: технологией формирования базовой конкурентной стратегии по продукту предприятия сферы услуг; технологией разработки мини-стратегии предприятия сферы услуг на основе осуществления первичного стратегического анализа; технологией разработки финансовой стратегии организации сферы услуг на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями; технологией разработки продуктово-маркетинговой стратегии организации сферы услуг; технологией определения бизнес стратегии по продукту / бизнесу с использованием моделей (BCG и GE / McKinsey); технологией разработки стратегии организации сферы услуг на основе типовых стратегий; технологией разработки программы реализации стратегии организации сферы услуг как программы реализации стратегических изменений; технологией разработки кадровой стратегии организации сферы услуг на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями; технологией разработки производственной стратегии организации сферы услуг на основе продуктово-маркетинговой стратегии и с учетом взаимосвязей с другими функциональными стратегиями.

Наименование дисциплины: **Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Сервисная деятельность	
Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Правовое регулирование трудовых отношений	
Организационное проектирование в сервисной деятельности	
Бизнес-планирование	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
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	
УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	
Знает: задачи гражданско-правовых основ сервисной деятельности; виды юридической ответственности, особенности каждого вида.	
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	
УК-10.1 Знает признаки проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения	
Знает: сущность понятий экстремизм, терроризм и коррупция	
УК-10.2. Умеет формировать нетерпимое отношение к проявлению экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	
Знает: нормы действующего законодательства, предусматривающие ответственность за коррупционное поведение, экстремизм и терроризм	
УК-10.3. Владеет навыками формирования нетерпимого отношения к проявлению экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в профессиональной деятельности	
Умеет: соблюдать меры антиэкстремистской и антитеррористической безопасности, а также планировать, разрабатывать и реализовывать мероприятия по профилактике экстремизма и терроризма	
УК-10.4. Владеет навыками противодействия проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в рамках профессиональной деятельности	
Владеет: навыками идентификации проявлений экстремизма, терроризма, коррупции, а также формирования нетерпимого отношения к экстремизму, терроризму, коррупции в повседневной жизни и профессиональной среде.	
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	
Знает: систему Гражданского кодекса РФ; нормы ГК РФ; содержащие понятия предпринимательской деятельности, юридического лица, виды юридических лиц; - конкретные виды договоров: купли-продажи, поставки, аренды, подряда, оказания услуг, лизинга, коммерческой концессии, агентирования, комиссии, поручения, доверительного управления имуществом; обязательства из причинения вреда; порядок подачи искового заявления; нормы арбитражно-процессуального законодательства. Умеет: использовать нормативные правовые акты в профессиональной деятельности.	
ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	
Знает: содержащие понятия предпринимательской деятельности, юридического лица, виды юридических лиц. Умеет: работать с Гражданским кодексом РФ; работать с Кодексом РФ об административных правонарушениях; работать с Арбитражно-процессуальным кодексом РФ.	
ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	
Умеет: составлять проекты типовых договоров купли-продажи, аренды, поставки; составлять иски заявления.	

Наименование дисциплины: **Правовое регулирование трудовых отношений**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: Гражданско-правовые основы профессиональной деятельности	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Производственная практика (преддипломная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
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	
УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	
Умеет: на основе действующего законодательства формулировать цели, задачи и показатели развития кадровых ресурсов организации сферы услуг.	
УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	
Владеет: методами сбора и оценки нормативной и фактической информации для подготовки локальной нормативно-правовой базы, анализа соблюдения прав работников организации сферы услуг и развития ее кадрового потенциала	
УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	
Умеет: применять способы мотивации работников для решения поставленных перед организацией задач с учетом действующих правовых норм, локальной нормативно-правовой базы, имеющихся ресурсов и ограничений.	
УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности	
Владеет: методами организации и проведения публичных мероприятий, в том числе по развитию кадрового потенциала организации сферы услуг с учетом имеющихся ресурсов и ограничений.	
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	
УК-10.1 Знает признаки проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения	
Знает: положения законодательных и нормативных правовых актов в сфере экстремизма, терроризма, коррупции. Умеет: своевременно и в соответствии с законодательством реагировать на выявленные факты коррупционного поведения должностных лиц. Владеет: навыками совершенствования собственного правосознания, формирования и развития антикоррупционной мотивации.	
УК-10.2. Умеет формировать нетерпимое отношение к проявлению экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	
Знает: нормы антикоррупционного законодательства, основные принципы антикоррупционного законодательства в трудовой сфере, значение и роль антикоррупционного законодательства в развитии трудового права в сфере услуг. Умеет: анализировать нормы антикоррупционного законодательства, формировать и обосновывать принимаемые решения в трудовых отношениях нормами антикоррупционного законодательства, осуществлять поиск необходимых нормативных актов из антикоррупционного законодательства. Владеет: навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в сфере антикоррупционного законодательства, правильного применения норм антикоррупционного законодательства.	
УК-10.3. Владеет навыками формирования нетерпимого отношения к проявлению экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в профессиональной деятельности	
Владеет: методикой формирования правосознания и антиэкстремистского, антитеррористического, антикоррупционного поведения в обществе.	
УК-10.4. Владеет навыками противодействия проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в рамках профессиональной деятельности.	
Владеет: навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов и правовых отношений в области противодействия проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в рамках профессиональной деятельности.	

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
Владеет: навыками поиска необходимого правового материала, анализа и использования нормативных и правовых документов трудового законодательства в своей профессиональной деятельности.
ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
Знает: виды юридической ответственности, особенности ответственности по трудовому законодательству в сфере услуг.
ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Умеет: работать с Трудовым кодексом РФ, Гражданским процессуальным кодексом РФ, иными нормативными правовыми актами, регулирующими трудовые отношения; заключать, расторгать трудовой договор, вносить в него изменения. Владеет: процедурой расторжения договора по инициативе работника, по инициативе работодателя, по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Знает: нормативно-правовую базу по охране труда. Умеет: анализировать документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности.

Наименование дисциплины: Бизнес-планирование

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы экономической теории	
Статистика	
Бухгалтерский учет	
Налогообложение	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Управление проектами	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	
Знает: разделы бизнес-плана, методику составления бизнес-плана. Умеет: выбирать необходимые ресурсы на этапе планирования процесса сервиса.	
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	
Знает: понятие и виды предпринимательства; механизмы государственного регулирования предпринимательской деятельности; виды деятельности, подлежащие лицензированию; последовательность действий по созданию бизнеса; цели и принципы бизнес-планирования; структуру и последовательность разработки бизнес-плана. Умеет: формировать последовательность действий по созданию бизнеса в заданной сфере сервиса. Владеет: технологией разработки бизнес-плана создания предприятия в сфере услуг.	
ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	
Знает: теоретические и практические основы бизнес-планирования. Умеет: оценивать экономическую эффективность бизнес-проекта.	

Наименование дисциплины: Рекламная деятельность

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Маркетинг	
Сервисология	
Сервисная деятельность	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Управление проектами	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.	
Знает: основы маркетинговых коммуникаций; особенности прямых продаж; особенности ценового стимулирования продаж; особенности неценового стимулирования продаж; особенности пиар; особенности брендинга.	
Умеет: обосновывать эффективность интегрирования рекламы и прямых продаж; обосновывать эффективность интегрирования рекламы и стимулирования продаж; обосновывать эффективность интегрирования рекламы и пиар; обосновывать эффективность интегрирования рекламы с брендингом; обосновывать эффективный комплекс интегрированных маркетинговых коммуникаций; выбирать или разрабатывать средства рекламы товаров и услуг сервисных организаций для продвижения их на рынке; использовать общий подход к оценке результативности комплекса интегрированных маркетинговых коммуникаций.	
Владеет: технологией разработки плана рекламной (коммуникационной) кампании сервисных организаций.	
ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	
Знает: сущность основных коммуникационных стратегий маркетинга; особенности рекламы в прессе, на телевидении, на радио, на стендах; этапы создания рекламного продукта; общий подход к оценке эффективности рекламной кампании, акции; этапы рекламной (коммуникационной) кампании; условия эффективной рекламной (коммуникационной) кампании.	
Умеет: ставить задачи комплекса маркетинговых коммуникаций сервисных организаций; выбирать в разных ситуациях коммуникационную стратегию маркетинга сервисных организаций; ставить цели и задачи рекламы сервисных организаций; оценивать результативность рекламы; анализировать средства распространения рекламы; анализировать рекламное сообщение; оценивать эффективность рекламного продукта; оценивать эффективность рекламной (коммуникационной) кампании; определять идею рекламы сервисных организаций; составлять план рекламной (коммуникационной) кампании.	
Владеет: комплексом действий по созданию рекламного продукта сервисных организаций.	

Наименование дисциплины: Делопроизводство

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	

Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы менеджмента в сервисе	
Методы принятия решений	
Русский язык и культура речи	
Правовое регулирование трудовых отношений	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Организационное проектирование в сервисной деятельности	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	
Знает: особенности и стили официально-деловых текстов, правила оформления делового письма; правила составления и оформления управленческих документов (языковые формулы официальных документов).	
УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Знает: правила составления и оформления управленческих документов при использовании технических средств.	
УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	
Знает: признаки и функции документа; структуру систем документации; состав унифицированной системы документации. Умеет: вести деловую переписку; использовать набор реквизитов документа, отражающий его особенности и назначение; систематизировать документы по видам управленческой деятельности (основная деятельность, работа по личному составу и т.д.); используя информационные технологии, подготавливать публичное выступление: тема, поиск материала, аргументирование, начало, развертывание и завершение.	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
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	
Знает: требования к получению (полнота, своевременность, независимость, достоверность), переработке и хранению информации; основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации; современные методы перевода информации в управленческие документы: составление распоряжений, приказов, инструкций и других управленческих документов; требования к рациональной организации работы с документами в условиях использования в аппарате управления организационной и вычислительной техники; каналы доведения информации до сотрудников организации. Умеет: применяя программное обеспечение, создать управленческие документы в традиционных и автоматизированных технологиях; на основе программного обеспечения классифицировать и систематизировать документы на стадии их обработки и хранения; организовать документооборот на предприятии, используя основные офисные программы: MicrosoftOfficeWord, MicrosoftOfficeExcel и др.; осуществлять архивирование управленческих документов с помощью компьютерных программ; подготавливать документы к хранению, используя основные офисные программы: MicrosoftOfficeWord, MicrosoftOfficeExcel и др.	
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	
Знает: устройства создания электронной управленческой информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф), каналы и сети электронной почты для доведения информации до подчиненных. Умеет: анализировать законодательство и практику его применения для работы с управленческой документацией.	
ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	
Знает: нормы права и нормативно-правовые акты, регулирующие взаимоотношения организации и контролирующих органов; действующие государственные нормативно-методические документы, регламентирующие деятельность организаций сервиса. Умеет: обеспечить соблюдение документов действующему законодательству.	
ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	
Знает: виды управленческой документации; общие требования к составлению управленческих документов (положения, должностной инструкции работника, штатного расписания и т.д.), порядок внесения изменений; алгоритм подготовки распорядительной документации, согласования и визирования. Умеет: формировать пакет документов, отражающих деятельность организации в соответствии с нормативными требованиями контролирующих органов и нормативно-методическими документами; оформлять и составлять	

управленческие документы: приказы, протоколы, докладные и объяснительные записки, справки, служебные письма, акты; осуществлять регистрацию входящей и исходящей документации.
 Владеет: технологией организации делопроизводства при приеме на вакантную должность.

Наименование дисциплины: Управление проектами

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы менеджмента в сервисе	
Методы принятия решений	
Методы исследовательской деятельности	
Основы стратегического менеджмента	
Маркетинг	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски	
Знает: способы идентификации, анализа и управления рисками проекта;	
Умеет: идентифицировать риски проекта для организации, осуществлять их анализ, оценку, применять соответствующие методы управления рисками проекта; разрабатывать комплекс мероприятий по управлению рисками проекта.	
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	
УК-2.1. Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	
Знает: принципы постановки задач проекта;	
Умеет: ставить задачи проекта первого уровня; формулировать промежуточные результаты проекта, их показатели и способы измерения.	
УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	
Знает: принципы декомпозиции работ проекта.	
Умеет: декомпонировать проект на рабочие пакеты, определять параметры управления рабочими пакетами; планировать рабочие пакеты проекта, исходя из действующих правовых норм, имеющихся в организации материальных, трудовых и финансовых ресурсов.	
УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	
Умеет: планировать ресурсы проекта, используя различные подходы (в условиях ограниченности времени, в условиях ограниченности ресурсов).	
УК-2.4. Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности	
Умеет: составлять презентацию к защите проекта; публично представлять и защищать разработанный проект по совершенствованию деятельности организации сферы услуг.	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
Умеет: формулировать внешние и внутренние проблемы организации; выявлять ключевые проблемы организации на основе разработки «дерева проблем» и установления причинно-следственных связей; формулировать общую и конкретную цели проекта в организации сферы услуг; определять для конкретной цели проекта результат, его показатели и измерители.	

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>Знает: сущность проектного управления; основные характеристики проектов, относящихся к различным типам; признаки проектов; фазы проекта; модель жизненного цикла проекта, типы жизненного цикла проекта; виды организационных структур, используемых при осуществлении проектной деятельности;</p> <p>Умеет: определять действия руководителя, направленные на управление проекта; рассчитывать затраты на ресурсы проекта; составлять календарный план проекта организации сферы услуг; определять критический путь проекта на основе поэтапного календарного планирования; оценивать эффективность проекта на основе оценки результата проекта, соответствия его стоимости и времени реализации.</p> <p>Владеет: технологией разработки управленческого проекта в организации сферы услуг.</p>
ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<p>Знает: основные объекты проектного контроля и способы его реализации.</p> <p>Умеет: определять способы контроля проекта, с указанием объекта контроля, содержания контроля и способа контроля.</p>

Наименование дисциплины: Сервисная деятельность

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.</p> <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Сервисология	
Основы менеджмента в сервисе	
Основы экономической теории	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Маркетинг	
Учебная практика (ознакомительная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	
Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.	
УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	
Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов.	
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	
Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».	
Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.	
ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	
Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг.	

Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге.

ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации.

Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.

Наименование дисциплины: Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков использования компьютерной техники, специального программного обеспечения, онлайн сервисов для решения профессиональных задач в сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- получение представлений о многообразии и классификации информационных технологий по способам и средствам применения в решении прикладных задач пользователя в сфере туризма;
- овладение навыками использования различных программных сред в ходе организации деятельности туристических предприятий;
- умение применять сетевые и облачные технологии для организации совместной работы исполнителей в целях осуществления проектов туристической направленности.

Область профессиональной деятельности:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Программные средства офисного назначения

Интернет-технологии в профессиональной деятельности

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Управление проектами

Организационное проектирование в сервисной деятельности

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи

Знает: возможности программных средств и сервисов информационно-коммуникационных технологий для решения поставленных задач.

Владеет: технологиями и сервисами таймменеджмента для оптимизации действий по решению задач.

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи

Знает: основные приемы поиска различного типа данных в глобальных компьютерных сетях.

Умеет: строить запрос в соответствии с поставленной задачей и типом используемых данных.

Владеет: технологиями расширенного поиска информации и приемами коррекции запроса с целью повышения релевантности результатов.

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

Умеет: осуществлять рациональный выбор и использовать программно-аппаратные средства ИКТ для получения, хранения, обработки и транслирования профессиональной информации; критически оценивать информацию с точки зрения ее качества, достоверности и релевантности.

Владеет: навыками рационального использования информационных технологий в профессиональной деятельности для решения конкретных задач.

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности

Умеет: проводить сравнительный анализ и оценивать релевантность ресурсов; идентифицировать фейковую информацию.

ПК-4 Способен к управлению информационными ресурсами

ПК-4.1. Организует работы по созданию и редактированию контента сайтов

<p>Знает: требования к различным типам информационных ресурсов (текст, графика, мультимедиа и др.) для представления на веб-сайте; принципы работы системы управления контентом (CMS) и систем хранения файлов, информационных блоков.</p> <p>Умеет: эффективно работать с CMS; осуществлять реструктуризацию сайта и перемещение веб-страниц, информационных блоков базы данных.</p> <p>Владет: навыками изменения структуры сайта с помощью CMS - создание новых разделов, подразделов.</p>
ПК-4.2. Осуществляет управление информацией из различных источников.
<p>Знает: общие принципы отображения статических и динамических веб-страниц, ключевые веб-технологии, используемые на веб-сайтах.</p>
ПК-4.3. Контролирует наполнение сайта.
<p>Знает: сущность структуры, кодировки и языков разметки веб-страниц (базовые теги HTML, фреймы, слои, куки-файлы).</p> <p>Умеет: проводить оценку возможности внесения локальных изменений, не требующих обращения к веб-мастеру; проводить оценку эффективности работы сайта на основе имеющихся данных.</p>
ПК-4.4. Организует работы по изменению структуры сайта
<p>Знает: типовые структуры сайтов.</p> <p>Умеет: выявлять необходимость изменения структуры сайта или его разделов; проводить анализ оценки, замечаний, жалоб и предложений посетителей сайта.</p>
ПК-4.6. Подготавливает отчетность по сайту.
<p>Знает: терминологию и ключевые параметры веб-статистики; основные принципы и методы сбора статистики посещаемости веб-сайтов; популярные сервисы для сбора веб-статистики.</p> <p>Умеет: формулировать рекомендации по наполнению сайта контентом.</p> <p>Владет: навыками работы с популярными сервисами для оценки посещаемости и характеристик аудитории сайта.</p>

Наименование дисциплины: Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.</p> <p>Область профессиональной деятельности:</p> <p>06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>07 Административно-управленческая и офисная деятельность;</p> <p>40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Сервисная деятельность	
Диагностика и оценка потребителей услуг	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Проектирование информационного обслуживания	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	
ПК-2.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	
<p>Знает: сущность постпродажного обслуживания, subprocesses процесса постпродажного обслуживания.</p> <p>Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня.</p> <p>Владет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов.</p>	
ПК-2.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	
<p>Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.</p>	

ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации
ПК-3.1. Планирует и руководит построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации
Знает: составляющие элементы системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием организации.
ПК-3.2. Организует деятельность подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании
Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания. Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.
ПК-3.3. Управляет проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации
Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов. Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам. Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса. Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.

Наименование дисциплины: Проектирование информационного обслуживания

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.	
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Производственная практика (преддипломная практика)	
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	
ПК-3.1. Планирует и руководит построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации	
Умеет: разрабатывать управленческие решения по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов; анализировать показатели деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов; Владеет: методикой оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов.	
ПК-3.2. Организует деятельность подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	
Знает: понятие «дистанционное информационно-справочное обслуживание», виды дистанционного обслуживания. Умеет: вырабатывать управленческие решения по проектированию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.	
ПК-3.3. Управляет проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации	

Умеет: выявлять потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра; планировать изменения в развитии контактного информационного центра; оценивать эффективность внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра.
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
Знает: понятие «информационное обслуживание», виды информационного обслуживания.
ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений
Знает: ключевые этапы проектирования информационного обслуживания; сущность системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) Умеет: проводить анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг; проводить аудит веб-сайта организации сферы услуг.
ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
Знает: показатели качества информационного обслуживания, методики их расчета. Умеет: оценивать качество информационного обслуживания организации сферы услуг; разрабатывать рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.

Наименование дисциплины: Организационное проектирование в сервисной деятельности

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные результаты Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале:
Методы принятия решений
Основы менеджмента в сервисе
Организационная культура и лидерство
Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Производственная практика (преддипломная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение
Знает: принципы и условия формирования рациональных структур управления; принципы структуризации организаций; типы и виды организационных полномочий и технологии их эффективного распределения. Умеет: использовать основные методы проектирования организационной структуры предприятия сервиса.
ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
Знает: основные этапы проектирования организационных структур; критерии оценки организационных структур. Умеет: в учебной ситуации анализировать организационную структуру предприятия сервиса на предмет соответствия установленным критериям; в учебной ситуации обосновывать выбор модели структуры и сформулировать предложения по ее адаптации; обосновывать и проектировать изменение локальных актов, обеспечивающих организационное проектирование в сервисной деятельности.
ПК-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
Знает: основные положения концепции организационного дизайна; типологию моделей организационных структур, преимущества и недостатки, условия их эффективного применения и способы оценки эффективности. Умеет: в учебной ситуации анализировать коммуникационные процессы в сервисной организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность. Владеет: технологией планирования изменений организационной структуры управления предприятия сервиса в ситуации новой стратегии.

Наименование дисциплины: **Проектирование информационной среды предприятия сервиса**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: формирование технологической готовности обучающихся к решению профессиональных задач, связанных с проектированием информационной среды предприятия сервиса с применением средств информационно-коммуникационных технологий для оптимизации его деятельности.	
Задачи изучения дисциплины:	
Курс предполагает подготовку обучающихся к решению следующих профессиональных задач	
<ul style="list-style-type: none"> • участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса посредством проектирования его информационной среды; • участие в исследовании методов управления качеством изделий и услуг за счет совершенствования информационной среды предприятия сервиса; • выбор необходимых методов и средств проектирования информационной среды предприятия сервиса. 	
Область профессиональной деятельности:	
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;	
07 Административно-управленческая и офисная деятельность;	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы менеджмента в сервисе	
Сервисная деятельность	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Организационное проектирование в сервисной деятельности	
Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	
ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	
Знает: последовательность разработки модели информационной среды предприятия сервиса; понятие организационной модели информационной среды предприятия сервиса, основные принципы декомпозиции модели при ее проектировании на плоскость различных аспектов управления; принципы и подходы формирования проектирования информационной среды предприятия сервиса;	
Умеет: выполнять "привязку" модели информационной среды предприятия сервиса, определить соответствие между работами (блоками работ) и исполнителями; осуществлять добавление целей на диаграмму стратегической карты; моделировать показатели, описывать цели при помощи показателей; осуществлять оценку процессов с помощью показателей.	
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	
Знает: основные структурные компоненты информационной среды предприятия сервиса для работы с клиентами, зоны ответственности и функции подразделений; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя.	
Умеет: описывать объекты деятельности, осуществлять связывание процессов; определять ключевые показатели эффективности взаимодействия с клиентами; выбирать организационную модель взаимодействия с клиентами в зависимости от специфики предприятия сервиса; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления основных психологических особенностей потребителя; моделировать стратегические цели; причинно-следственных связей между целями; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя, создавать стратегические карты.	
Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным информационным процессам взаимодействия с клиентами; навыками организации мониторинга особенностей потребителя с использованием информационно-коммуникационных технологий на основе средств информационно-коммуникационных технологий.	

Наименование дисциплины: **Бизнес-процессы предприятия информационного сервиса**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Цель изучения дисциплины: формирование технологической готовности обучающихся к решению профессиональных задач, связанных с проектированием бизнес-процессов предприятия сервиса с применением средств информационно-коммуникационных технологий и кибернетического подхода для оптимизации его деятельности.	
Задачи изучения дисциплины:	

<p>Курс предполагает подготовку обучающихся к решению следующих профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> • участие в планировании деятельности предприятия сервиса; • участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; • участие в исследовании методов управления качеством изделий и услуг; • выбор необходимых методов и средств процесса сервиса. <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б1.В.ДВ.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале:
Основы менеджмента в сервисе
Сервисная деятельность
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Организационное проектирование в сервисной деятельности
Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
<p>Знает: структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений; «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственные связи и временной последовательности выполнения действий процесса.</p> <p>Умеет: моделировать (описывать) бизнес-процессы; выделять параметры и формировать списки процессов в системе BusinessStudio.</p> <p>Владеет: технологией применения BusinessStudio при разработке сбалансированной системы показателей; навыками сбора значений показателей в BusinessStudio, через Кокпит и через Портал; навыками анализа данных в BusinessStudio, в Кокпите, в Портале; навыками составления отчетов; навыками оптимизации информационных процессов с помощью программной системы BusinessStudio.</p>
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений
<p>Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.</p> <p>Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.</p> <p>Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.</p>

Наименование дисциплины: Сервисная логистика

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<p>Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.</p> <p>Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.</p> <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б1.В.ДВ
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале:
Методы принятия решений
Статистика
Основы менеджмента в сервисе
Сервисная деятельность

Основы управления качеством
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Управление проектами
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски
Умеет: находить оптимальные варианты управления материальными, информационными и финансовыми потоками предприятия; ставить и решать задачи повышения конкурентоспособности предприятия на базе логистической оптимизации управления потоками сервисной организации.
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
УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
Знает: понятие «логистическая система», особенности построения логистической системы предприятия сферы услуг; функции, задачи и принципы логистики; функциональные области логистики. Умеет: составлять схему логистической системы организации сферы услуг. Владет: технологией проектирования логистической системы организации сферы услуг.
УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время
Знает: теоретические и практические основы закупочной, сбытовой, транспортной, складской логистики. Умеет: решать задачи по выбору поставщика методом балльных оценок; рассчитывать равномерность и ритмичность поставок; определять оптимальное месторасположение распределительного центра; решать задачи по определению типа транспортного средства и выбора оптимального маршрута доставки; определять целесообразность создания спекулятивного запаса, рассчитывать параметры систем управления запасами; решать задачи по выбору формы складирования и определению складских площадей.
ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)
ПК-2.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции
Знает: сущность логистики сервисного обслуживания; зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; теоретические и практические аспекты управления цепями поставок. Умеет: формулировать критерии качества логистического обслуживания, в том числе и постпродажного обслуживания.

Наименование дисциплины: Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций. Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты. Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б1.В.ДВ
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Содержание дисциплины базируется на материале:
Методы принятия решений
Статистика
Основы менеджмента в сервисе
Сервисная деятельность
Основы управления качеством
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Управление проектами
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски
Умеет: находить оптимальные варианты управления материальными, информационными и финансовыми потоками предприятия; ставить и решать задачи повышения конкурентоспособности предприятия на базе логистической оптимизации управления потоками сервисной организации.
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
УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
Знает: понятие «логистическая система», особенности построения логистической системы предприятия сферы услуг; функции, задачи и принципы логистики; функциональные области логистики. Умеет: составлять схему логистической системы организации сферы услуг. Владеет: технологией проектирования логистической системы организации сферы услуг.
УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время
Знает: теоретические и практические основы закупочной, сбытовой, транспортной, складской логистики. Умеет: решать задачи по выбору поставщика методом балльных оценок; рассчитывать равномерность и ритмичность поставок; определять оптимальное месторасположение распределительного центра; решать задачи по определению типа транспортного средства и выбора оптимального маршрута доставки; определять целесообразность создания спекулятивного запаса, рассчитывать параметры систем управления запасами; решать задачи по выбору формы складирования и определению складских площадей.
ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)
ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции
Знает: сущность логистики сервисного обслуживания; зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; теоретические и практические аспекты управления цепями поставок. Умеет: формулировать критерии качества логистического обслуживания, в том числе и постпродажного обслуживания.

Наименование практики: Учебная практика (ознакомительная практика)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ
Цель прохождения практики: формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе ознакомления с деятельностью организации сферы услуг.
Задачи практики: сформировать запланированные образовательные результаты.
Вид практики: учебная
Тип практики: ознакомительная
Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения: непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б2.О.01
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы». В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Сервисология; Сервисная деятельность; Основы менеджмента в сервисе; Диагностика и оценка потребителей услуг; Интернет-технологии в профессиональной деятельности
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана: Производственная практика (сервисная практика); Производственная практика (организационно-управленческая практика).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
Владеет: опытом работы в коллективе организации сферы услуг.
УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
Владеет: опытом анализа поведения различных групп потребителей.
УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.).
Владеет: опытом установления коммуникации с работниками организации для сбора информации об ее деятельности.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-5.3 Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
Владеет: опытом продуктивного взаимодействия с потребителями (клиентами) организации сферы услуг.
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
Владеет: опытом определения потребностей, удовлетворяемых услугами организации; опытом изучения ассортимента реализуемых в организации продуктов и услуг.
ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
Владеет: опытом анализа информационных средств и технологии организации сервисного взаимодействия.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Владеет: опытом анализа используемых в организации клиентоориентированных технологий.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
Владеет: опытом анализа сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация сферы услуг; опытом определения факторов прямого воздействия внешней среды организации (микросреды) и факторов косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды).

Наименование практики: Производственная практика (организационно-управленческая практика)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ
Цель прохождения практики: формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе анализа организационно-управленческой деятельности организации сферы услуг.
Задачи практики: сформировать запланированные образовательные результаты.
Вид практики: производственная
Тип практики: организационно-управленческая
Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения: непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б2.О.02
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся.
Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы».
В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Основы менеджмента в сервисе, Маркетинг, Организационная культура и лидерство, Основы управления качеством, Налогообложение, Финансовый анализ, Бухгалтерский учет, Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг, Основы стратегического менеджмента
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:
Организационное проектирование в сервисной деятельности
Производственная практика (преддипломная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
Владеет: опытом определения и описания проблем, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации сферы услуг.
УК-1.5 Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи.
Владеет: опытом прогнозной оценки экономической эффективности разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности организации сферы услуг.
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время

Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия как способа решения существующих проблем в организации сферы услуг, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Владеет: опытом идентификации стратегии развития организации; опытом определения основных целей организации сферы услуг.
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Владеет: опытом анализа способов подготовки управленческих решений руководителями организации сферы услуг; опытом анализа методов принятия руководителями организационно-управленческих решений; опытом анализа результативности принимаемых на предприятии управленческих решений; опытом анализа имеющихся в организации сферы услуг информационных технологий управления; опытом анализа способов отбора персонала в организацию сферы услуг; опытом анализа подготовки, обучения, оценки персонала организации сферы услуг; опытом анализа форм стимулирования персонала (материальное и нематериальное); опытом оценки способов профессионального развития и мотивации сотрудников; опытом анализа организационной структуры управления и ее элементов.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Владеет: опытом анализа показателей качества услуг организации; опытом анализа показателей конкурентоспособности организации сферы услуг.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
Владеет: опытом анализа коммуникативных мероприятий организации сферы услуг.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
Владеет: опытом анализа структуры ассортимента услуг предприятия в стоимостном выражении; опытом классификации имущества предприятия на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг; опытом анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом анализа структуры численности работников организации сферы услуг
ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения
Владеет: опытом определения режима налогообложения, анализа адекватности его использования для данной организации сферы услуг; опытом определения источников финансирования организации сферы услуг.

Наименование практики: Производственная практика (преддипломная практика)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ
Цель прохождения практики: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций
Задачи практики: сформировать запланированные образовательные результаты
Вид практики: производственная
Тип практики: преддипломная
Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения: непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б2.О.03
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся.	
Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы».	
В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Производственная практика (информационная практика); Производственная практика (организационно-управленческая практика); Производственная практика (сервисная практика).	
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов).
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
УК-2.1 Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.
Владеет: опытом подготовки данных для апробации результатов исследования (постановка задач, описание хода решения задач, методов и инструментов, определение ожидаемых результатов).
УК-2.4 Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности.
Владеет: опытом защиты отчета по преддипломной практике.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
Владеет: опытом работы в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации; опытом оценки корпоративной культуры организации сферы услуг.
УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
Владеет: опытом в контактной зоне организации сферы услуг; опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг; опытом обоснования выбора оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес.
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
Владеет: опытом анализа использования интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом обоснования выбора оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес.
ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
Владеет: опытом анализа инноваций в сервисной деятельности организации сферы услуг.
ОПК-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
Владеет: опытом проведения аудита веб-сайта: определения целей сайта, представления структуры сайта, оценки юзабилити дизайна сайта, оценки привлекательности контента для посетителей сайта.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4.2 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Владеет: опытом анализа использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.); опытом анализа формирования клиентской базы в сети Интернет.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
Владеет: опытом определения источников финансирования организации сферы услуг; опытом финансового анализа деятельности организации: диагностики деловой активности, оценки рентабельности деятельности организации сферы услуг.
ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
Владеет: опытом анализа путей оптимизации сервисной деятельности в организации сферы услуг.

Наименование практики: Производственная практика (информационная практика)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ
Цель прохождения практики: приобретение опыта организации и информационного сопровождения деятельности предприятия информационного сервиса с помощью web-ресурсов (на примере сайта предприятия)
Задачи практики: получение опыта <ul style="list-style-type: none"> • планирования работ по проектированию и сопровождению сайта предприятия информационного сервиса; • разработки структуры, дизайна и информационного наполнения сайта в зависимости от профиля предприятия информационного сервиса и запросов потенциальных клиентов; • проектирования, тестирования работоспособности и продвижения сайта с учетом специфики целевой аудитории; • оценивания экономических затрат по сопровождению сайта предприятия информационного сервиса и т.п.
Вид практики: производственная
Тип практики: информационная
Способ проведения: очно-дистанционная
Форма проведения: непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б2.В
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы». В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Интернет-технологии в профессиональной деятельности Программные средства офисного назначения Информационные технологии в профессиональной деятельности	
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана: Программные средства в информационном сервисе Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг Управление проектами Проектирование информационной среды предприятия сервиса	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	
ПК-4. Способен к управлению информационными ресурсами	
ПК-4.1 Организует работы по созданию и редактированию контента сайтов	
Умеет: проводить оценку актуальности материалов на сайте и формировать предложения по развитию сайта. Владеет: опытом проектирования (формирования) технического задания на разработку сайта предприятия информационного сервиса.	
ПК-4.2 Осуществляет управление информацией из различных источников	
Умеет: работать с большими объемами информации. Владеет: опытом использования функций CMS и социальных сетей для оценки посещаемости сайта; опытом размещения мультимедийных объектов на веб-страницах.	
ПК-4.3 Контролирует наполнение сайта	
Умеет: проводить оценку полноты сайта, его разделов и определять необходимость его пополнения; тестировать функциональность сайта.	
ПК-4.4 Организует работы по изменению структуры сайта	
Умеет: формулировать требования к структуре и сервисам веб-сайта. Владеет: опытом установки прав доступа и других характеристик веб-страниц, информационных ресурсов для просмотра и скачивания; опытом поддержания процессов разработки и тестирования новой функциональности веб-сайта, систем управления контентом.	
ПК-4.5 Анализирует информационные потребности посетителей сайта	
Умеет: осуществлять мониторинг информационных потребностей пользователей сайта. Владеет: опытом поддержания процессов проектирования сайта и анализа требований пользователей, бизнес-требований, существующей структуры и содержания веб-сайта.	
ПК-4.6 Подготавливает отчетность по сайту	
Умеет: вести документацию по проектам и работам в соответствии с техзаданием.	

Наименование практики: Производственная практика (сервисная практика)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ
Цель прохождения практики: формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе анализа сервисной деятельности организации.
Задачи практики: сформировать запланированные образовательные результаты.
Вид практики: производственная
Тип практики: сервисная
Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения: непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б2.В
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы». В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Учебная практика (ознакомительная практика), Статистика, Сервисология, Диагностика и оценка	

потребителей услуг, Техники сервисного взаимодействия, Сервисная деятельность, Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности.
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:
Проектирование информационного обслуживания
Производственная практика (преддипломная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
Умеет: искать информацию о деятельности организации с помощью информационного ресурса ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц). Владеет: опытом подбора нормативно-правовой документации, регулирующей и регламентирующей деятельность организации сферы услуг; опытом поиска и изучения имеющихся в организации сертификатов на услуги, лицензий на виды деятельности и патентов.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
Владеет: опытом определения оптимальных способов анализа психологических особенностей потребителей; опытом использования психологических особенностей потребителей продукции организации сферы услуг в процессе сервисного взаимодействия; опытом составления типологических характеристик потребителей услуг.
УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
Умеет: определять этапы продажи услуги с учетом специфики деятельности сервисной организации. Владеет: опытом анализа способов решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управлении конфликтами.
УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
Владеет: опытом взаимодействия с коллегами и руководством организации сферы услуг в вопросах анализа практической деятельности организации.
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-7.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
Владеет: опытом анализа стандартов информационного обслуживания в организации сферы услуг; опытом анализа приемов, методов организации сервисного взаимодействия, применяемых клиентоориентированных технологий.
ПК-7.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений
Владеет: опытом анализа контактной зоны организации; опытом анализа используемых в организации форм и методов обслуживания клиентов.
ПК-7.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
Владеет: опытом анализа результатов экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Наименование дисциплины: Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Цель изучения дисциплины: подготовка к организации обучения в системе основного образования с учетом содержательной специфики курса «Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма», логических и содержательно-методических связей в соответствующей предметной области и особенно - задач по духовно-нравственному воспитанию обучающихся. Курс призван раскрыть содержание основных особенностей проблемы радикализма, экстремизма и терроризма в современном обществе в текущий период, и тесно связанных с ними проблем воспитания в обществе и особенно у молодежи толерантности, помочь обучающимся анализировать и осмысливать события, проблемы и явления общественно-политической, этно-национальной, социально-экономической, религиозной, культурной действительности, опираясь на знания о том что такое радикализм, экстремизм, терроризм, о том откуда и как развились эти явления в человеческом обществе в исторической ретроспективе, и знать как противодействовать распространению идеологии терроризма, курс наряду с этим призван и формировать у обучающихся способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия.
Задачи изучения дисциплины:
- формирование способности обучающихся воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- нахождение и использование необходимой для саморазвития обучающихся и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;

- нахождение и использование обучающимися информации по определению понятий «радикализм», «экстремизм», «терроризм», о типологиях терроризма, социально-экономических корнях терроризма, межрелигиозных конфликтах, религиозном факторе в терроризме, межэтнической напряженности, национализме для саморазвития и взаимодействия с представителями различных социальных групп;

- понимание обучающимися роли межрелигиозных конфликтов, религиозного фактора, межэтнической напряженности, национализма в развитии современной идеологии терроризма; выделение психологических, социальных, правовых аспектов противодействия идеологии терроризма. Использование знания истории, социокультурных традиций различных социальных и религиозных групп при противодействии идеологии терроризма.

- формирование у обучающихся компетенций учитывать при выполнении профессиональных задач социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов с целью противодействия идеологии терроризма, религиозному и этническому экстремизму. Понимание роли этнической и религиозной толерантности в противодействии распространению идеологии терроризма и в усилении социальной интеграции граждан в Российской Федерации.

- формирование у обучающихся умений проявлять этническую и религиозную толерантность для создания безопасных и (или) комфортных условий труда на рабочем месте.

- формирование у обучающихся умений использовать знание психологических, социальных, правовых аспектов противостояния идеологии терроризма для предотвращения чрезвычайных ситуаций террористического и экстремистского характера на рабочем месте.

- воспитание гражданской позиции и мировоззренческих установок, создание условий для развития у обучающихся критического мышления и готовности к социальному сотрудничеству, к проявлению толерантности в необходимых случаях и к отстаиванию и трансляции российских культурных исторических и мировоззренческих ценностей.

- изучение и формирование культурных потребностей обучающихся; с учетом воспитания идеологии толерантности, межнационального и межконфессионального сотрудничества, повышение культурно-образовательного уровня различных групп населения, разработка стратегии просветительской деятельности с учетом противодействия распространению идеологии терроризма; проектирование и реализация комплексных просветительских программ, ориентированных на потребности различных социальных групп, с учетом региональной и демографической специфики с целью противодействия распространению идеологии терроризма.

Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: | ФТД

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на образовательных результатах, полученных и сформированных как в школе в результате изучения истории, культурологии, ОРКСЭ и обществознания так и в ранее изученных дисциплинах «Всеобщая история», «История России»

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Философия

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

Владеет технологиями поиска необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими научной информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп в социально-историческом, этическом и философско-идеологическом контекстах борьбы с идеологией терроризма, о типологиях терроризма, социально-экономических корнях терроризма. Умеет находить и использовать информацию по определению понятий «радикализм», «экстремизм», «терроризм», о типологиях терроризма, социально-экономических корнях терроризма, межрелигиозных конфликтах, религиозном факторе в терроризме, межэтнической напряженности, национализме для противодействия распространению идеологии терроризма и взаимодействовать с представителями различных культурных и социальных групп в этой сфере.

УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

Умеет использовать при выполнении задач по противодействию распространению идеологии терроризма социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия и особенности этапов исторического развития различных народов России с целью противодействия идеологии терроризма, религиозному и этническому экстремизму. Владеет знанием

<p>Умеет соотносить общие исторические процессы и отдельные факты, характеризующие историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп в разные исторические эпохи с проблематикой истории развития терроризма с древнейших времен до 20 века.</p> <p>Владеет знаниями о роли этнической и религиозной толерантности в противодействии распространению идеологии терроризма и в усилении социальной интеграции граждан в Российской Федерации с учетом истории терроризма и исторического опыта борьбы с ним в России и СССР.</p>
<p>УК-5.3 Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
<p>Понимает роль учета факторов межрелигиозных конфликтов, религиозного фактора, межэтнической напряженности, национализма в причинах формирования современной идеологии терроризма.</p> <p>Умеет выделить психологические, социальные, правовые аспекты противодействия идеологии терроризма.</p> <p>Умеет использовать знание истории, социокультурных традиций различных социальных и религиозных групп при противодействии идеологии терроризма, для толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> <p>Учитывает при выполнении профессиональных задач социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов с целью противодействия идеологии терроризма, религиозному и этническому экстремизму.</p> <p>Понимает роль этнической и религиозной толерантности в противодействии распространению идеологии терроризма и в усилении социальной интеграции граждан в Российской Федерации.</p>
<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности, для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>
<p>УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте; выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте</p>
<p>Умеет проявлять этническую и религиозную толерантность для создания безопасных и (или) комфортных условий труда на рабочем месте.</p>
<p>УК-8.3. Готов поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества</p>
<p>Умеет использовать знание психологических, социальных, информационных, правовых аспектов противостояния идеологии терроризма для предотвращения чрезвычайных ситуаций террористического и экстремистского характера на рабочем месте.</p>

Наименование дисциплины: Основы самоорганизации личности

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<p>Цель изучения дисциплины: освоение теоретических знаний о способах самоорганизации и самообразования личности и практических профессиональных навыков самоорганизации.</p> <p>Задачи изучения дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать способы самоорганизации и самообразования и способы осуществления сбора и первичной обработки информации, результатов психологических наблюдений и диагностики; - освоить навыки самоорганизации и самообразования и навыки сбора и первичной обработки информации, результатов психологических наблюдений и диагностики. <p>Область профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии; 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).</p>	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	ФТД
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Всеобщая история	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Этика и этикет	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученных работ	
Знает основные психологические составляющие самоорганизации личности	

УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
Умеет применять приемы и способы когнитивного и личностного саморазвития
УК-6.3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
Владет техникой тайм-менеджмента
УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
Умеет проводить психологические методики, обрабатывать и интерпретировать результаты с целью самопознания и саморазвития (анализ и обработка результатов психологического обследования)
УК-6.5 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
Умеет анализировать особенности межличностного общения, а также применять приемы выхода из конфликтных ситуаций