**Матрица компетенций**

ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень подготовки кадров высшей квалификации)

Профиль подготовки: «Сервис предоставления услуг населению »

Квалификация – Бакалавр.

Форма обучения – заочная

Срок освоения программы – 3 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Универсальные компетенции** | | | | | | | | |
| **Категория универсальных компетенций** | **Код и наименование универсальной компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенции** | **Наименование дисциплины** | **Курс** | | | | |
| 1 | 2 324 | 3 | 4 | 5 |
| Системное и критическое мышление | УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК.1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. | Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей | + |  |  |  |  |
| УК.1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки | Учебная (ознакомительная) практика | + |  |  |  |  |
| Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей | + |  |  |  |  |
| Прогнозирование и планирование в сервисе |  |  |  | + |  |
| УК.1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. | Производственная (преддипломная) практика |  |  |  |  | + |
| Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей | + |  |  |  |  |
| УК.1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности | Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Прогнозирование и планирование в сервисе |  |  |  | + |  |
| УК.1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи | Производственная (преддипломная) практика |  |  |  |  | + |
| Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Проектно-сметное дело |  |  | + |  |  |
| Статистика | + |  |  |  |  |
| Практикум по методам математического моделирования |  | + |  |  |  |
| Математическое обеспечение экономических решений |  | + |  |  |  |
| Практикум по статистике финансов |  | + |  |  |  |
| Практикум по алгоритмам решения задач в профессиональной деятельности |  | + |  |  |  |
| Социально-экономическая статистика |  | + |  |  |  |
| Практикум по финансовой математике |  | + |  |  |  |
| Разработка и реализация проектов | УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. | Учебная (ознакомительная) практика | + |  |  |  |  |
| Сервисология |  |  | + |  |  |
| Современные технологии в управления сервисной деятельности |  |  |  | + |  |
| Подбор персонала в сервисной деятельности | + |  |  |  |  |
| Зарубежный опыт сервисной деятельности | + |  |  |  |  |
| Правовое регулирование в сервисе |  |  | + |  |  |
| УК.2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач | Современные технологии в управления сервисной деятельности |  |  |  | + |  |
| Правовое регулирование в сервисе |  |  | + |  |  |
| Бухгалтерский учет, анализ и аудит |  |  | + |  |  |
| Налоги и налогообложения |  |  | + |  |  |
| Финансовый менеджмент |  |  | + |  |  |
| Страхование |  |  | + |  |  |
| Деньги, банки и кредит |  |  | + |  |  |
| УК.2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | Производственная (сервисная) практика |  |  | + |  |  |
| Современные технологии в управления сервисной деятельности |  |  |  | + |  |
| Программные средства офисного назначения |  |  | + |  |  |
| Сопротивление материалов |  |  | + |  |  |
| Теоретическая механика |  |  | + |  |  |
| Бухгалтерский учет, анализ и аудит |  |  | + |  |  |
| Налоги и налогообложения |  |  | + |  |  |
| Финансовый менеджмент |  |  | + |  |  |
| Страхование |  |  | + |  |  |
| Деньги, банки и кредит |  |  | + |  |  |
| УК.2.4. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время | Сервисология |  |  | + |  |  |
| Современные технологии в управления сервисной деятельности |  |  |  | + |  |
| Технические средства предприятий сервиса |  | + |  |  |  |
| УК.2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта | Сервисология |  |  | + |  |  |
| Современные технологии в управления сервисной деятельности |  |  |  | + |  |
| Технические средства предприятий сервиса |  | + |  |  |  |
| Командная работа и лидерство  Коммуникация | 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 | Технология управления предприятием сервиса |  |  | + |  |  |
| Защита прав потребителей |  | + |  |  |  |
| Организация встреч, презентаций и приемов |  |  | + |  |  |
| Профессиональная этика и этикет | + |  |  |  |  |
| Потребительские отношения | + |  |  |  |  |
| УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п) | Технология управления предприятием сервиса |  |  | + |  |  |
| Защита прав потребителей |  | + |  |  |  |
| Профессиональная этика и этикет | + |  |  |  |  |
| Потребительские отношения | + |  |  |  |  |
| УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата | Учебная (ознакомительная) практика | + |  |  |  |  |
| Технология управления предприятием сервиса |  |  | + |  |  |
| УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и  презентации результатов работы команд | Технология управления предприятием сервиса |  |  | + |  |  |
| Организация встреч, презентаций и приемов |  |  | + |  |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| Коммуникация | 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) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами | Второй иностранный язык |  | + |  |  |  |
| Договорные отношения в сфере сервиса |  | ++ |  |  |  |
| УК.4.2. Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках | Практика перевода иностранных источников |  | + |  |  |  |
| УК.4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | Договорные отношения в сфере сервиса |  | + |  |  |  |
| УК.4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:   * внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; * уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; * критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. | Договорные отношения в сфере сервиса |  | + |  |  |  |
| Подготовка к экзамену FCE |  | +  + |  |  |  |
| УК.4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (- ых) на государственный язык и обратно | Иностранный язык |  | + |  |  |  |
| Русский язык и культура речи | + |  |  |  |  |
| Межкультурное  взаимодействие | 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 людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. | Культурология |  |  |  | + |  |
| 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 ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. | История | + |  |  |  |  |
| УК.5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции | Философия |  |  |  | + |  |
| УК.5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. | Основы научно-исследовательской деятельности | + |  |  |  |  |
| 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 ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. | История | + |  |  |  |  |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе  здоровьесбережение) | УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК.6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. | Учебная (ознакомительная) практика | + |  |  |  |  |
| Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Сервисная деятельность | + |  |  |  |  |
| Социальное проектирование |  |  | + |  |  |
| УК.6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. | Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| УК.6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. | Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Сервисная деятельность | + |  |  |  |  |
| УК.6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов  при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата | Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Сервисная деятельность | + |  |  |  |  |
| УК.6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков | Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| Сервисная деятельность | + |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе  здоровьесбережение) | 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 | Физическая культура и спорт | + |  |  |  |  |
| Выполнение и защита ВКР |  |  |  |  | + |
| УК.7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. |  |  |  |  |  |  |
| Безопасность жизнедеятельности | 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, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. | Безопасность жизнедеятельности |  |  |  | + |  |
| Выполнение и защита ВКР |  |  |  |  | + |
| УК.8.2. Умеет обеспечивать безопасность клиентов и оказывать первую помощь, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | Экспертиза и диагностика объектов сервиса |  |  | + |  |  |
| УК.8.3. Оценивает степень потенциальной опасности и использует средства индивидуальной и коллективной защиты | Производственная (сервисная) практика |  |  |  | + |  |
| Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность | УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | УК.9.1. Умеет применять экономические и финансовые знания для анализа деятельности подразделений организации и компании в целом  УК.9.2. Владеет современными инструментами разработки и принятия управленческих решений на основе экономических и финансовых знаний | Управление проектами (учебное событие) |  | + |  |  |  |
| Гражданская позиция | УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | УК-10.1. Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней  УК-10.2. Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции | Нормативно-правовое обеспечение профессиональной деятельности |  |  |  | + |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Общепрофессиональные компетенции** | | | | | | | | |
| **Категория общепрофессиональных компетенций** | **Код и наименование общепрофессиональной компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенции** | **Наименование дисциплины** | **Семестр** | | | | |
| 11 | 22 324 | 3 | 4 | 5 |
| Технологии | ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК.1.1.  Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса | Технологические процессы в сервисе |  | + |  |  |  |
| Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей | + |  |  |  |  |
| ОПК.1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность | Проектирование процесса оказания услуг |  | + |  |  |  |
| ОПК.1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса. | Технологические процессы в сервисе |  | + |  |  |  |
| Информатика и информационные и коммуникационные технологии |  | + |  |  |  |
| Управление | ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК.2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса | Сервисология |  |  | + |  |  |
| Менеджмент | + |  |  |  |  |
| Управление проектами (учебное событие) |  | + |  |  |  |
| ОПК.2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса | Сервисология |  |  | + |  |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| ОПК.2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. | Сервисология |  |  | + |  |  |
| Основы функционирования систем сервиса |  |  | + |  |  |
| Экспертиза и диагностика объектов сервиса |  |  | + |  |  |
| Качество | ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1.  Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Сервисная деятельность | + |  |  |  |  |
| ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 | Сервисная деятельность | + |  |  |  |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством | Сервисная деятельность | + |  |  |  |  |
| Экспертиза и диагностика объектов сервиса |  |  | + |  |  |
| Маркетинг | ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов | Научные методы исследования в сервисе | + |  |  |  |  |
| Организация и планирование деятельности предприятия сервиса |  |  | + |  |  |
| ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса |  |  | + |  |  |
| Маркетинг |  | + |  |  |  |
| ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса |  |  | + |  |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| Экономика | ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности | Математика | + |  |  |  |  |
| Финансы м кредит |  | + |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности | Экономическая теория |  |  |  |  | + |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| Право | ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса |  |  | + |  |  |
| Договорные отношения в сфере сервиса |  | + |  |  |  |
| Нормативно-правовое обеспечение профессиональной деятельности |  |  |  | + |  |
| ОПК-6.2.Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса |  |  | + |  |  |
| Лицензирование в сфере сервиса |  |  |  | + |  |
| Договорные отношения в сфере сервиса |  | + |  |  |  |
| ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса |  |  | + |  |  |
| Лицензирование в сфере сервиса |  |  |  | + |  |
| Договорные отношения в сфере сервиса |  | + |  |  |  |
| ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса |  |  | + |  |  |
| Договорные отношения в сфере сервиса |  | + |  |  |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| Безопасность обслуживания | ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ | Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей | + |  |  |  |  |
| Защита прав потребителей |  | + |  |  |  |
| ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ | Лицензирование в сфере сервиса |  |  |  | + |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
|  |  |  |  |  |  |
| Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности | ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК.8.1. Владеет навыками применения современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач  ОПК.8.2. Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач | Информатика и информационные и коммуникационные технологии |  | + |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | | | | | | | | |
| **Задача ПД** | **Код и наименование профессиональной компетенции** | **Код и наименование индикатора достижения компетенции** | **Наименование дисциплины** | **Семестр** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - осуществление процесса разработки и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК.1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности | Технология продаж | + |  |  |  |  |
| Менеджмент в профессиональной деятельности |  | + |  |  |  |
| Тренинг по персональному менеджменту |  | + |  |  |  |
| ПК.1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений | Производственная (сервисная) практика |  |  |  | + |  |
| Технология продаж | + |  |  |  |  |
| Прогнозирование и планирование в сервисе |  |  |  | + |  |
| Методы и способы оценки качества предприятий сервиса |  |  | + |  |  |
| Способы оценки предприятий сервиса |  |  | + |  |  |
| Практикум по принятию управленческих решений |  | + |  |  |  |
| ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений | Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Технология продаж | + |  |  |  |  |
| Рекреационный сервис |  | + |  |  |  |
| Управление персоналом |  | + |  |  |  |
| Управленческие решения |  | + |  |  |  |
| Прогнозирование и планирование в сервисе |  |  |  | + |  |
| Производственная (сервисная) практика |  |  |  | + |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |
| - участие в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса. | ПК-2. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса | ПК.2.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами | Сквозная семестровая деловая игра по сервисной деятельности |  | + |  |  |  |
| Научно-исследовательская работа по сервису |  | + |  |  |  |
| Связь с общественностью |  | + |  |  |  |
| Технология управления предприятием сервиса |  |  | + |  |  |
| ПК.2.2. Применяет методы управления проектами | Сквозная семестровая деловая игра по сервисной деятельности |  | + |  |  |  |
| Научно-исследовательская работа по сервису |  | + |  |  |  |
| Связь с общественностью |  | + |  |  |  |
| Технология управления предприятием сервиса |  |  | + |  |  |
| Экономика организации |  |  |  |  | + |
| Финансовая организация |  |  | +++ |  |  |
| ПК.2.3. Участвует в в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса | Сквозная семестровая деловая игра по сервисной деятельности |  | + |  |  |  |
| Научно-исследовательская работа по сервису |  | + |  |  |  |
| Связь с общественностью |  | + |  |  |  |
| Технология управления предприятием сервиса |  |  | + |  |  |
| Производственная (организационно-управленческая) практика |  |  |  | + |  |
| Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |  |  |  |  | + |