**Универсальные компетенции:**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-1\_ИДК1Пороговый | Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. | Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации. | Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки. | Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации. |
| УК-1\_ИДК2Базовый | Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. | Принципы и методы системного подхода. | Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. | Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |
| УК-1\_ИДК3Повышенный | Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. | Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информацииПринципы и методы системного подхода | Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. | Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-2\_ИДК1Пороговый | Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. | Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы. | Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |
| УК-2\_ИДК2Базовый | Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. | Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений. | Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |
| УК-2\_ИДК3Повышенный | Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений. | Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-3\_ИДК1Пороговый | Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. | Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности. | Предвидеть результаты (последствия) личных действий. | Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. |
| УК-3\_ИДК2Базовый | Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд. | Методы социального взаимодействия. | Применять принципы социального взаимодействия. | Практическими навыками социального взаимодействия. |
| УК-3\_ИДК3Повышенный | Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд. | Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.Методы социального взаимодействия. | Предвидеть результаты (последствия) личных действий.Применять принципы социального взаимодействия. | Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.Практическими навыками социального взаимодействия. |

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-4\_ИДК1 Пороговый | Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. | Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. | Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. |
| УК-4\_ИДК2Базовый | Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | Использовать информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках. | Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (- ых) на государственный язык и обратно. |
| УК-4\_ИДК3Повышенный | Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.Использовать информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках. | Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (- ых) на государственный язык и обратно. |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-5\_ИДК1Пороговый | 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. | Закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности. | Выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории, определять особенности основных этапов эволюции государственности. | Навыками анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории. |
| УК-5\_ИДК2Базовый | Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. | Культурные особенности и традиции различных социальных групп. | Давать оценку культурно-историческим ценностям России; систематизировать механизмы социально-экономического и политического развития России в контексте всемирно-исторического процесса. | Способностью обобщать особенности эволюции процессов государственного развития. |
| УК-5\_ИДК3Повышенный | 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.Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. | Закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности.Культурные особенности и традиции различных социальных групп. | Выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории, определять особенности основных этапов эволюции государственности.Давать оценку культурно-историческим ценностям России; систематизировать механизмы социально-экономического и политического развития России в контексте всемирно-исторического процесса. | Навыками анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории.Способностью обобщать особенности эволюции процессов государственного развития. |

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-6\_ИДК1Пороговый | Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. | Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования. | Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. |
| УК-6\_ИДК2Базовый | Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. | Принципы и методы управления временем. | Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. |
| УК-6\_ИДК3Повышенный | Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. | Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования.Принципы и методы управления временем. | Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. |

УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-7\_ИДК1Пороговый | Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. | Основы спортивной тренировки; методику направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности. | Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий. | Технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности. |
| УК-7\_ИДК2Базовый | Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. | Основы планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности. | Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического самосовершенствования и достижения должного уровня физической подготовленности иподдержания высокого уровня профессиональной работоспособности. | Профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности. |
| УК-7\_ИДК3Повышенный | Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. | Основы спортивной тренировки; методику направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности.Основы планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности. | Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий.Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического самосовершенствования и достижения должного уровня физической подготовленности иподдержания высокого уровня профессиональной работоспособности. | Технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности.Профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности. |

УК-8 - Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-8\_ИДК1Пороговый | 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. | Правила по охране труда, Основы трудового законодательства Российской Федерации.  | Создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности. | Практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности. |
| УК-8\_ИДК2Базовый | Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. | Классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихийных бедствиях; назначение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения. | Оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивидуальной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению. | Способностью участвовать в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. |
| УК-8\_ИДК3Повышенный | 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.Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. | Правила по охране труда, Основы трудового законодательства Российской Федерации.Классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихийных бедствиях; назначение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения. | Создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности.Оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивидуальной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению. | Практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности.Способностью участвовать в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. |

**Общепрофессиональные компетенции:**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-1\_ИДК1Пороговый | Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. | Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации. | Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями сервисной деятельности организации. | Методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. |
| ОПК-1\_ИДК2Базовый | Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. | Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации. | Проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями сервисной деятельности организации. | Методами поиска и оценки технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации. |
| ОПК-1\_ИДК3Повышенный | Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации. | Основные технологические новации и программные продукты, которые используются для обеспечения сервисной деятельности организации. | Использовать технологические новации и программные продукты для обеспечения сервисной деятельности организации. | Навыками применения технологий и программных продуктов для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса. |

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-2\_ИДК1Пороговый | Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. | Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. | Формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса. | Навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса. |
| ОПК-2\_ИДК2Базовый | 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. | Сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности. | Осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности. | Методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности. |
| ОПК-2\_ИДК3Повышенный | Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. | Принципы, формы и методы контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. | Использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. | Навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-3\_ИДК1Пороговый | Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. | Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий. | Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий. | Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий. |
| ОПК-3\_ИДК2Базовый | Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами. | Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов. | Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации. | Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами. |
| ОПК-3\_ИДК3Повышенный | Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством. | Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг. | Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания. | Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг. |

ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-4\_ИДК1Пороговый | Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов. | Сущность, принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг. | Определять цели и задачи маркетинговых исследований, выбирать формы и методы проведения исследований исходя из особенностей деятельности предприятий сферы услуг и функционирования рынка. | Навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия. |
| ОПК-4\_ИДК2Базовый | Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. | Основные принципы, формы и методы продвижения и продажи услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий. | Использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов. | Навыками организации процесса продвижения и продажи сервисных продуктов с помощью традиционных и интернет-технологий. |
| ОПК-4\_ИДК3Повышенный | Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг. | Сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг. | Применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг. | Навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации. |

ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-5\_ИДК1Пороговый | Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса. | Основные производственно- экономические показатели предприятия сервисной деятельности. | Рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. | Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия. |
| ОПК-5\_ИДК2Базовый | Принимает экономически обоснованные управленческие решения. | Показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений. | Оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. | Инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений. |
| ОПК-5\_ИДК3Повышенный | Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия. | Принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. | Рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. | Навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-6\_ИДК1Пороговый | Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере. | Нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации. | Применять нормативные акты и правовую документацию в сфере услуг. | Навыками поиска информации в основных правовых системах. |
| ОПК-6\_ИДК2Базовый | Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг. | Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг. | Подбирать законодательные акты Российской Федерации в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации. | Навыками использования законодательных актов Российской Федерации в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации. |
| ОПК-6\_ИДК3Повышенный | Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | Нормативные требования ведения документооборота в сервисной деятельности организации. | Применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сервисной деятельности организации. | Навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями. |

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-7\_ИДК1Пороговый | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. | Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности. | Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. | Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности. |
| ОПК-7\_ИДК2Базовый | Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности. | Нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности. |
| ОПК-7\_ИДК3Повышенный | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности. | Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.Нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.Соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности.Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности. |

**Профессиональные компетенции:**

**Обязательные**

**Тип задач: Сервисный**

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПКО-1\_ИДК1Пороговый | Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. | Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. | Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации. | Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтресованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий. |
| ПКО-1\_ИДК2Базовый | Участвует в разработке системы клиентских отношений. | Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки. | Применять методы разработки системы клиентских отношений. | Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений. |
| ПКО-1\_ИДК3Повышенный | Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений. | Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений. | Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений. | Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений. |

**Тип задач: Организационно - управленческий**

ПКО-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПКО-2\_ИДК1Пороговый | Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение | Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации | Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализация в соответствиями с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом | Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения  |
| ПКО-2\_ИДК2Базовый | Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания | Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания | Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания | Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания |
| ПКО-2\_ИДК3Повышенный | Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия | Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений | Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений | Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с клиентами |

**Самостоятельно определяемые университетом**

**Тип задач: Организационно - управленческий**

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПК УВ-1\_ИДК1Пороговый | Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. | Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. |
| ПК УВ-1\_ИДК2Базовый | Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. | Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса. | Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. | Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |
| ПК УВ-1\_ИДК3Повышенный | Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. | Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания.Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса. | Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. | Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |

**Тип задач: Организационно - управленческий**

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПК УВ-2\_ИДК1Пороговый | Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. | Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. | Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. |
| ПК УВ-2\_ИДК2Базовый | Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментовгостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.  | Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества. | Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |
| ПК УВ-2\_ИДК3Повышенный | Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации. | Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества. | Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |

**Тип задач: Сервисный**

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПК УВ-3\_ИДК1Пороговый | Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания. | Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. | Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон. | Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. |
| ПК УВ-3\_ИДК2Базовый | Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания. | Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей. | Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторона. | Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон. |
| ПК УВ-3\_ИДК3Повышенный | Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания. | Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей. | Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторона. | Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон. |

**Тип задач: Сервисный**

ПК УВ-4 - Способен осуществлять процесс обслуживания наиболее оптимальным способом в целях снижения риска возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и заинтересованными сторонами

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Иметь практический опыт |
| ПК УВ-4\_ИДК1Пороговый | Способен оперативно реагировать на конфликтные и проблемные ситуации, возникающие в процессе обслуживания | Сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием  | Применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности | Применения стандартов, правил и норм обслуживания в процессе разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности |
| ПК УВ-4\_ИДК2Базовый | Способен осуществлять коммуникацию с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе разрешения конфликтов и проблемных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания | Принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами | Выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения | Коммуникации с потребителями в целях разрешения проблемных ситуаций и конфликтов, возникающих в процессе обслуживания |
| ПК УВ-4\_ИДК3Повышенный | Способен осуществлять процесс обслуживания с учетом возможных рисков возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и другими заинтересованными сторонами | Проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами | Разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий | Осуществления процесса обслуживания на основе представлений о возможных проблемных ситуациях и возможных путях их разрешения в деятельности сервисного предприятия |