

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ключков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 16:08:08  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тюменский индустриальный университет»



УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета

от 19.08.2020 протокол № 10

Председатель Ученого совета, ректор

[Signature] В.В. Ефремова

«дв» 06 2020 г.

## ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Год начала подготовки 2020

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Основная профессиональная образовательная программа высшего образования (далее – ОПОП ВО), реализуемая в ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет», разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от «08.06.2017» № 514 (далее ФГОС ВО);

1.2 Программа реализуется в очной форме обучения.

1.3 Срок получения образования по программе составляет 4 года.

1.4 Объем программы составляет 240 зачетных единиц. 1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам.

1.5 Объем программы, реализуемый за один учебный год, составляет в очной форме обучения: 1 курс 59 з.е.; 2 курс 60 з.е.; 3 курс 59 з.е.; 4 курс 62 з.е.

1.6 Программа реализуется на государственном языке Российской Федерации.

1.7 Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы, бакалавр.

## **2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ ОПОП ВО**

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

08 Финансы и экономика (в сфере аналитики систем управления и организации и обоснования решений, описывающих возможные пути реализации изменений).

2.2 Типы задач профессиональной деятельности, к решению которых готовятся выпускники: организационно-управленческий, сервисный и исследовательский.

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

- специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию, эксперт по сервисной

деятельности и постпродажному обслуживанию);

- экономические, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) сервисных организаций (специалист по анализу сервисной деятельности, специалист технико-экономических исследований, экономист-аналитик сервиса, специалист по коммерческой деятельности);

- отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции (специалист отдела договорной и рекламационной работы, специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами);

- организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом).

2.4 Перечень профессиональных стандартов (далее – ПС), соответствующих профессиональной деятельности выпускников:

- ПС 40.033 Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 сентября 2014 г. № 609н (ред. от 12.12.2016);

- ПС 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н;

- ПС 08.037 Бизнес-аналитик, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 сентября 2018 г. № 592н (ред. от 14.12.2018).

2.5 Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников (Таблица 1).

Таблица 1

Область профессиональной деятельности	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности или области знаний
40. Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)	Организационно-управленческий	Участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.	Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции (специалист отдела договорной и рекламационной работы, специалист по работе с корпоративными и ключевыми

			клиентами) Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)
	Сервисный	Проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса; разработка регламента; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.	
	Исследовательский	Участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; исследование научно-технических инноваций, российского и иностранного опыта сервисной деятельности и постпродажного обслуживания; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений.	Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию, консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)
08 Финансы и экономика (в сфере аналитики систем управления и организации и обоснования решений, описывающих возможные пути реализации изменений)	Организационно-управленческий	Участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.	Экономические, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) сервисных организаций (специалист по анализу сервисной деятельности, специалист технико-экономических исследований, экономист-аналитик сервиса, специалист по коммерческой деятельности)
	Исследовательский	Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; исследование научно-технических инноваций; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений.	Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию, консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)

### 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения программы у выпускников сформированы следующие компетенции.

3.1 Универсальные компетенции выпускников (УК) и индикаторы их достижения (ИДК) (Таблица 2).

Таблица 2

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Дисциплины (модули), практики, формирующие результаты обучения, соотносимые с ИДК УК
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать: УК-1.31 - основные направления, проблемы, теории и методы науки и философии; содержание современных дискуссий в области философии по проблемам общественного развития; содержание основных философских концепций, принципов, теорий; исторические аспекты развития философии	Философия
		УК-1.32 - основные положения, принципы, методы, приемы и технологии проведения исследований функциональных систем и социально-экономических процессов	Математика Моделирование социально-экономических процессов Бизнес-статистика и прогнозирование Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Кадровое обеспечение и технологии кадровой работы Методы и технологии социально-экономических исследований Учебная практика (ознакомительная)
		УК-1.33 - принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач	Учебная практика (ознакомительная) Учебная практика (исследовательская) Производственная практика (исследовательская)
		Уметь: УК-1.У1 - применять методы научных исследований и соотносить методологические принципы общенаучного и философского познания в процессе осуществления поиска,	Философия Учебная практика (ознакомительная) Производственная практика (исследовательская)

		критического анализа и синтеза информации; применять системный подход для решения поставленных задач	
		УК-1.У2 - исследовать корректность исходных данных, предлагать методы решений поставленных задач и проводить анализ конечного результата для решения поставленных задач	Математика Моделирование социально-экономических процессов Бизнес-статистика и прогнозирование Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Кадровое обеспечение и технологии кадровой работы Методы и технологии социально-экономических исследований
		УК-1.У3 - анализировать и систематизировать разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	Учебная практика (исследовательская) Производственная практика (исследовательская)
		Владеть: УК-1.В1 - навыками применения общенаучного и философского понятийного аппарата при проведении поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач	Философия Учебная практика (ознакомительная)
		УК-1.В2 - навыками использования математических и научных методов исследования; построения, аналитического и численного исследования социально-экономических процессов при проведении критического анализа и синтеза информации; использования системного подхода для решения поставленных задач	Математика Моделирование социально-экономических процессов Бизнес-статистика и прогнозирование Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Кадровое обеспечение и технологии кадровой работы Методы и технологии социально-экономических исследований Производственная практика (исследовательская)
		УК-1.В3 - навыками научного поиска информации и практической работы с	Учебная практика (ознакомительная) Учебная практика (исследовательская)

		информационными источниками разного уровня (научные и научно-популярные издания, периодические журналы); методами принятия решений	Производственная практика (исследовательская)
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	Знать: УК-2. 31 - принципы постановки цели проекта и выбора оптимальных способов решения определенного круга задач, понятие и методологические основы принятия управленческого решения	Личностное развитие Проектная деятельность в сфере сервиса Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса
		УК-2. 32 - совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Теория социально-экономических систем Проектная деятельность в сфере сервиса Экономика сервисного предприятия Основы предпринимательской деятельности в сервисе Экономика устойчивого развития Производственная практика (организационно-управленческая) Производственная практика (исследовательская)
		Уметь: УК-2. У1. - проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	Проектная деятельность в сфере сервиса Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия Экономика сервисного предприятия Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса
		УК-2. У2. - проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Теория социально-экономических систем Проектная деятельность в сфере сервиса Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия Экономика сервисного предприятия Основы предпринимательской деятельности в сервисе Экономика устойчивого развития
		УК-2. У3. - разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления	Личностное развитие Теория социально-экономических систем

		работы, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Проектная деятельность в сфере сервиса Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Производственная практика (организационно-управленческая) Производственная практика (сервисная) Производственная практика (исследовательская)
		Владеть: УК-2. В1. - методами оценки продолжительности и стоимости проекта, потребности в ресурсах, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Проектная деятельность в сфере сервиса Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия Экономика сервисного предприятия Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Производственная практика (исследовательская)
		УК-2. В2. - навыками применения принципов постановки цели проекта и выбора оптимальных способов решения определенного круга задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Личностное развитие Теория социально-экономических систем Проектная деятельность в сфере сервиса Экономика сервисного предприятия Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Экономика устойчивого развития
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: УК-3. З1. - концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде	Командообразование
		УК-3. З2. - основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Командообразование
		Уметь: УК-3. У1. - осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды	Командообразование
		УК-3. У2. - определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Командообразование Производственная практика (организационно-управленческая) Производственная практика (сервисная)

		УК-3. У3. - применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	Командообразование
		Владеть: УК-3.В1 - навыками установления разных видов коммуникации (учебной, деловой, неформальной и др.), определения своей роль в команде, выстраивания социального взаимодействия в команде	Командообразование Производственная практика (организационно-управленческая)
		УК-3. В2. - методами регулирования групповых и командных социально-психологических процессов	Командообразование Производственная практика (организационно-управленческая)
		УК-3. В3. - навыками взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. навыками участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.	Производственная практика (сервисная)
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: УК-4. 31. - общеупотребительную лексику и специальную терминологию на русском и иностранном языках, грамматические структуры русского и иностранного языков	Иностранный язык Деловой иностранный язык Русский язык и деловая коммуникация
		УК-4. 32. - коммуникативно-приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном (-ых) языках	Деловой иностранный язык Русский язык и деловая коммуникация Организация корпоративной социальной политики и партнерства Коммуникативный тренинг и технологии презентации
		Уметь: УК-4. У1. - уметь применять в устной и письменной формах общеупотребительную лексику и специальную терминологию на русском и иностранном языках, грамматические структуры русского и иностранного языков	Иностранный язык Деловой иностранный язык Русский язык и деловая коммуникация
		УК-4. У2. - вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном (-ых) языках	Организация корпоративной социальной политики и партнерства Коммуникативный тренинг и технологии презентации
		Владеть:	Иностранный язык

		УК-4. В1 - навыками вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	Деловой иностранный язык Русский язык и деловая коммуникация
		УК-4. В2. - навыками использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации и взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном (-ых) языках	Организация корпоративной социальной политики и партнерства Коммуникативный тренинг и технологии презентации
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: УК-5.31 - межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; культурные особенности и традиции различных социальных групп	История (история России, всеобщая история) Философия
		УК-5.32 - механизмы и принципы межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов	Сервисология
		Уметь: УК-5.У1 интерпретировать проблемы современности, вызванные межкультурным разнообразием общества, с позиций этических, философских и исторических знаний	История (история России, всеобщая история) Философия
		УК-5.У2 - конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Сервисология
		Владеть: УК-5.В1 - навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающегося на знание этапов исторического развития России	История (история России, всеобщая история) Философия

		(включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	
		УК-5. В2. - навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей и навыками создания недискриминационной среды взаимодействия в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Сервисология
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	Знать: УК-6. 31. - методы самоорганизации, принципы непрерывного образования	Личностное развитие Учебная практика (ознакомительная)
		УК-6. 32. - собственные ресурсы и их пределы (личностных, ситуативных, временных и т.д.) для успешного выполнения порученной работы	Технологии успешной профессиональной деятельности
		Уметь: УК-6. У1. - выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;	Личностное развитие
		УК-6. У2. – планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	Технологии успешной профессиональной деятельности Учебная практика (ознакомительная)
		УК-6. У3. - реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей	Личностное развитие Технологии успешной профессиональной деятельности Учебная практика (исследовательская)
		Владеть: УК-6. В1 - способностью к самоорганизации и саморазвитию на основе принципов образования в течение всей жизни	Личностное развитие
		УК-6. В2. - приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами	Личностное развитие
		УК-6. В3. - навыком составления плана	Технологии успешной профессиональной

		последовательных шагов для достижения поставленной цели	деятельности Учебная практика (ознакомительная) Учебная практика (исследовательская)
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знать:		
	УК-7. 31. – социально-гуманитарную ценностную роль физической культуры и спорта в развитии личности и подготовке к профессиональной деятельности	Физическая культура и спорт	
	УК-7. 32. – методы сохранения и укрепления физического здоровья и уметь использовать их для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура Адаптивная физическая культура	
	УК-7. 33. – принципы здорового образа жизни в развитии человека и его готовности к профессиональной деятельности	Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура Адаптивная физическая культура	
	УК-7. 34. – влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек	Физическая культура и спорт Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура Адаптивная физическая культура	
	Уметь:		
	УК-7. У1. - использовать творчески средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни	Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура Адаптивная физическая культура	
	УК-7.У2. - укреплять свое физическое здоровье, развивать адаптационные резервы своего организма; логично и аргументировано представить необходимость здорового образа жизни человека	Физическая культура и спорт Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура Адаптивная физическая культура	
	УК-7. У3. – организовывать режим времени, приводящий к здоровому образу жизни и готовности к профессиональной деятельности	Физическая культура и спорт Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура Адаптивная физическая культура	
Владеть:			
УК-7. В1 – опытом спортивной деятельности, физическим самосовершенствованием и самовоспитанием	Физическая культура и спорт Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура Адаптивная физическая культура		
УК-7. В2. – способностью к организации своей жизни в соответствии с социально-	Общая физическая подготовка Прикладная физическая культура		

		значимыми представлениями о здоровом образе жизни	Адаптивная физическая культура
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Знать: УК-8. 31. – правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности	Безопасность жизнедеятельности
		УК-8. 32. - классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения, причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций, принципы организации безопасности труда на предприятии	Безопасность жизнедеятельности
		Уметь: УК-8. У1. - идентифицировать опасные и вредные факторы и оценивать последствия их воздействия на человека и окружающую среду; прогнозировать возможные результаты профессиональной деятельности; разрабатывать стратегию обеспечения безопасности с использованием современных средств защиты	Безопасность жизнедеятельности
		УК-8. У2. - планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работах при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций	Безопасность жизнедеятельности
		Владеть: УК-8. В1 - основными методами защиты персонала и населения в процессе трудовой деятельности при возникновении чрезвычайных ситуаций; техникой безопасности на производстве, средствами и методами защиты населения от чрезвычайных ситуаций	Безопасность жизнедеятельности
		УК-8. В2. - навыками выбора адекватных мер и средств по обеспечению нормальных условий труда и сохранению среды обитания	Безопасность жизнедеятельности

3.2 Обще профессиональные компетенции выпускников (ОПК) и индикаторы их достижения (Таблица 3).

Таблица 3

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Дисциплины (модули), практики, формирующие результаты обучения, соотносимые с ИДК ОПК
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать: ОПК-1. 31. - современные тенденции развития технологических новаций и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Технологии успешной профессиональной деятельности Коммуникативный тренинг и технологии презентации
		ОПК-1. 32. - потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Модуль "Информационные технологии в социальной сфере" Информационные технологии и сервисной сфере Компьютерное моделирование и WEB-дизайн в сервисе
		ОПК-1. 33. - принципы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Технологии успешной профессиональной деятельности Модуль "Информационные технологии в социальной сфере" Информационные технологии и сервисной сфере Компьютерное моделирование и WEB-дизайн в сервисе
		Уметь: ОПК-1. У1. - осуществлять поиск и выбор технологических новаций по критериям эффективности их применения в сфере сервиса	Технологии успешной профессиональной деятельности Коммуникативный тренинг и технологии презентации
		ОПК-1. У2. - осуществлять поиск и выбор современного программного обеспечения по критериям эффективности их применения в сфере сервиса	Модуль "Информационные технологии в социальной сфере" Информационные технологии и сервисной сфере Компьютерное моделирование и WEB-дизайн в сервисе
		Владеть: ОПК-1. В1 - навыками и опытом поиска, анализа, отбора технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Технологии успешной профессиональной деятельности Модуль "Информационные технологии в социальной сфере" Информационные технологии и сервисной сфере Компьютерное моделирование и WEB-

			дизайн в сервисе
		ОПК-1. В2. - навыками применения технологических новаций в сфере сервиса	Технологии успешной профессиональной деятельности Коммуникативный тренинг и технологии презентации
		ОПК-1. В3. - навыками использования современного программного обеспечения в сфере сервиса	Коммуникативный тренинг и технологии презентации Модуль "Информационные технологии в социальной сфере" Информационные технологии и сервисной сфере Компьютерное моделирование и WEB-дизайн в сервисе
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать: ОПК-2. 31. - основные цели, задачи и функции (планирование, организация, мотивация и контроль) управления сервисной деятельностью предприятия (подразделения)	Основы сервисной деятельности Менеджмент и маркетинг в сервисе Стратегический анализ и планирование Основы организации производства Основы логистики на предприятиях сервиса Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений
		ОПК-2. 32. - структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов, особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности	Основы сервисной деятельности Организация корпоративной социальной политики и партнерства Основы организации производства Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений Производственная практика (сервисная)
		ОПК-2. 33. - организационно-правовые основы сферы сервиса, принципы и механизмы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью	Налоговое право и антикризисное управление Производственная практика (организационно-управленческая)
		ОПК-2. 34. - понятие, виды, методы и технологии управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	Менеджмент и маркетинг в сервисе Организация корпоративной социальной политики и партнерства Основы организации производства Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений Производственная практика (организационно-управленческая)
		ОПК-2. 35. - требования к составлению и	Документационное обеспечение

		оформлению управленческой документации, принципы организации документооборота и схемы функциональных взаимосвязей между подразделениями	сервисной деятельности
		Уметь: ОПК-2. У1. - учитывать структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта, особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью	Основы сервисной деятельности Стратегический анализ и планирование Основы организации производства Основы логистики на предприятиях сервиса Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений Производственная практика (сервисная)
		ОПК-2. У2. - использовать методы и технологии управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	Менеджмент и маркетинг в сервисе Организация корпоративной социальной политики и партнерства Стратегический анализ и планирование Основы организации производства Основы логистики на предприятиях сервиса Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений Производственная практика (организационно-управленческая)
		ОПК-2. У3. - использовать принципы государственного регулирования и управления в процессе управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	Основы сервисной деятельности Налоговое право и антикризисное управление Производственная практика (сервисная)
		ОПК-2. У4. - оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т. ч. используя информационные технологии	Документационное обеспечение сервисной деятельности
		Владеть: ОПК-2. В1 - навыками определения цели и задач управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов	Основы сервисной деятельности Менеджмент и маркетинг в сервисе Стратегический анализ и планирование Основы организации производства Основы логистики на предприятиях сервиса Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений

			Производственная практика (организационно-управленческая)
		ОПК-2. В2. - методами и приемами планирования, организации, мотивации, координации и контроля сервисной деятельности, структурных подразделений и персонала объектов сферы сервиса разных типов	Организация корпоративной социальной политики и партнерства Менеджмент и маркетинг в сервисе Стратегический анализ и планирование Основы организации производства Основы логистики на предприятиях сервиса Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений Производственная практика (сервисная)
		ОПК-2. В3. - навыками применения механизмов государственного регулирования и управления в процессе управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	Основы сервисной деятельности Основы организации производства Налоговое право и антикризисное управление Производственная практика (сервисная)
		ОПК-2. В4. - навыками использования информационно-коммуникационных технологий электронного документооборота	Документационное обеспечение сервисной деятельности
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: ОПК-3. 31. - основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании
		ОПК-3. 32. - основные характеристики качества процессов и услуг, методы оценки качества процессов оказания услуг	Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании
		Уметь: ОПК-3. У1. - анализировать причины снижения качества процессов оказания услуг и предлагать эффективные способы повышения качества оказания услуг	Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании
		ОПК-3. У2. - применять на практике основные нормативные правовые акты, регулирующие процесс обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании
		Владеть: ОПК-3. В1 - навыками использования	Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном

		современных инструментов и методов планирования качества процессов оказания услуг	обслуживании
		ОПК-3. В2. - навыками организации системы менеджмента качества, мотивации персонала и контроля качества процессов оказания услуг	Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знать: ОПК-4. 31. - теоретические основы маркетинга, основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, организации продаж и продвижении сервисных продуктов	Менеджмент и маркетинг в сервисе Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий Учебная практика (ознакомительная)
		ОПК-4. 32. - теоретические основы PR-деятельности и рекламы; особенности влияния СМИ на формирование общественного мнения и взаимодействия с ними	Менеджмент и маркетинг в сервисе Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий Учебная практика (исследовательская)
		ОПК-4. 33. - покупательские предпочтения по сервисным продуктам, основы психологии продаж и продвижения сервисных продуктов	Сервисология Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий Учебная практика (ознакомительная) Учебная практика (исследовательская)
		Уметь: ОПК-4. У1. - проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов, формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов, постпродажного обслуживания	Сервисология Менеджмент и маркетинг в сервисе Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий Производственная практика (сервисная)
		ОПК-4. У2. - проводить анализ покупательских предпочтений по сервисным продуктам при организации продаж и продвижении сервисных продуктов, постпродажного обслуживания	Менеджмент и маркетинг в сервисе Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий
		ОПК-4. У3. - разрабатывать и планировать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий Производственная практика (сервисная)
		ОПК-4. У4. - осуществлять процедуры текущего мониторинга и контроллинга эффективности действий при проведении мероприятий по связям с общественностью согласно разработанной программы маркетинговой коммуникации сервисного	Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий

		<p>предприятия</p> <p>Владеть:</p> <p>ОПК-4. В1 - навыками исследования рынка и перспективного спроса на сервисные продукты</p> <p>ОПК-4. В2. - методами исследования рынка, организации продаж и продвижении сервисных продуктов</p> <p>ОПК-4. В3. - навыками разработки и управления комплексной стратегией маркетинговых коммуникаций при осуществлении PR-деятельности, организации продаж, продвижении сервисных продуктов, постпродажном обслуживании</p> <p>ОПК-4. В4. - методикой оценки эффективности отдельных составляющих интегрированных маркетинговых коммуникаций при организации продаж и продвижении сервисных продуктов, а также постпродажного обслуживания</p>	<p>Сервисология</p> <p>Менеджмент и маркетинг в сервисе</p> <p>Учебная практика (ознакомительная)</p> <p>Менеджмент и маркетинг в сервисе</p> <p>Учебная практика (исследовательская)</p> <p>Производственная практика (сервисная)</p> <p>Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий</p> <p>Маркетинговые коммуникации в деятельности сервисных предприятий</p>
Экономика	<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <p>ОПК-5. 31. - основы функционирования современной экономики на микро- и макроуровне, основные экономические законы и модели</p> <p>ОПК-5.32. - теоретические основы принятия экономически обоснованных решений и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-5. 33. - основы построения, расчета и анализа системы показателей, характеризующих экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-5. 34. - основные социально-экономические процессы, происходящие в обществе и в отрасли сферы услуг</p> <p>Уметь:</p>	<p>Микро- и макроэкономика</p> <p>Экономика устойчивого развития</p> <p>Моделирование социально-экономических процессов</p> <p>Стратегический анализ и планирование</p> <p>Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений</p> <p>Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия</p> <p>Экономика сервисного предприятия</p> <p>Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса</p> <p>Бизнес-статистика и прогнозирование</p> <p>Методы и технологии социально-экономических исследований</p> <p>Экономика устойчивого развития</p> <p>Учебная практика (исследовательская)</p> <p>Микро- и макроэкономика</p>

	<p>ОПК-5. У1. - учитывать закономерности функционирования современной экономики на микро и макро уровне, социально-экономических процессов, происходящих в обществе и отрасли сферы услуг, основы антикоррупционного законодательства и закупок при принятии экономически обоснованных решений и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Бизнес-статистика и прогнозирование          Моделирование социально-экономических процессов          Антикоррупционное законодательство и закупки          Стратегический анализ и планирование          Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений          Экономика устойчивого развития          Учебная практика (исследовательская)</p>
<p>ОПК-5. У2. - экономически обосновывать с использованием методов и технологий социально-экономических исследований необходимость и целесообразность принятия решений, обеспечить экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия          Экономика сервисного предприятия          Бизнес-статистика и прогнозирование          Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса          Методы и технологии социально-экономических исследований</p>	<p>Микро- и макроэкономика          Бизнес-статистика и прогнозирование          Антикоррупционное законодательство и закупки          Стратегический анализ и планирование          Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений          Методы и технологии социально-экономических исследований          Экономика устойчивого развития</p>
<p>Владеть:          ОПК-5. В1 - навыками применения основных экономических законов, результатов исследования социально-экономических процессов, принципов антикоррупционного законодательства и закупок при разработке и принятии экономически обоснованных решений, обеспечении экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5. В2. - принципами и методами разработки и принятия экономически обоснованных решений, навыками анализа и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Моделирование социально-экономических процессов          Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия          Стратегический анализ и планирование          Экономика сервисного предприятия          Бизнес-статистика и прогнозирование          Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в</p>

			сфере сервиса
Право	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать: ОПК-6. 31. - правовую и организационную основу предпринимательской деятельности и антикоррупционной политики Российской Федерации, законодательство в сфере государственного регулирования предпринимательской деятельности, основы законодательства и нормативные правовые акты, устанавливающие правила проведения государственных закупок	Основы предпринимательской деятельности в сервисе Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности Антикоррупционное законодательство и закупки Налоговое право и антикризисное управление
		ОПК-6. 32. - основные нормативно-правовые акты в сфере административно-правового регулирования сервисной деятельности в Российской Федерации; основы стандартизации и сертификации, а также нормы международного права в сфере сервиса	Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности
		ОПК-6. 33. - основные нормативно-правовые акты в сфере регулирования трудовых отношений, делопроизводства и кадровой работы; сущность правового статуса субъектов трудового права	Кадровое обеспечение и технологии кадровой работы
		ОПК-6. 34. - основное содержание законодательства Российской Федерации о налогах и сборах и базовых подзаконных налогово-правовых актов, основы нормативно-правового обеспечения системы антикризисного управления	Основы предпринимательской деятельности в сервисе Налоговое право и антикризисное управление
		Уметь: ОПК-6. У1. - систематизировать и обоснованно использовать нормативные правовые акты российского законодательства, нормы международного права, обеспечивающие правовое регулирование в сфере сервиса; применять инструменты управления в сфере сервиса	Основы предпринимательской деятельности в сервисе Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности
		ОПК-6. У2. - определять основные направления антикоррупционной политики Российской Федерации, различать основы правового противодействия коррупции на международном, европейском и	Антикоррупционное законодательство и закупки

		межгосударственном уровнях, обоснованно применять нормативно-правовую документацию в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд	
		ОПК-6. У3. - анализировать правовые факты и возникающие в связи с ними правовые отношения в сфере трудовых отношений, делопроизводства и кадровой работы; использовать полученные знания при решении конкретных задач; применять полученные знания для формирования матрицы своих действий в делопроизводстве и кадровой работе	Кадровое обеспечение и технологии кадровой работы
		ОПК-6. У4. - обоснованно применять основные положения налогового законодательства Российской Федерации в профессиональной деятельности, систематизировать правовые нормы, регулирующие отношения в сфере антикризисного управления	Основы предпринимательской деятельности в сервисе Налоговое право и антикризисное управление
		Владеть: ОПК-6. В1 - навыками поиска, обработки, анализа и систематизации нормативной правовой документации в профессиональной деятельности; навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях сервиса требованиям нормативной документации	Основы предпринимательской деятельности в сервисе Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности
		ОПК-6. В2. - основами правоприменительной практики в области противодействия коррупции и организации закупок на основе знания действующего законодательства	Антикоррупционное законодательство и закупки
		ОПК-6. В3. - навыками анализа нормативных правовых актов в сфере трудового законодательства; навыками принятия решений в рамках требований трудового законодательства, правового обеспечения делопроизводства и кадровой работы; навыками разрешения возникающих правовых проблем в кадровой работе	Кадровое обеспечение и технологии кадровой работы
		ОПК-6. В4. - навыками применения актов законодательства РФ о налогах и сборах, а также подзаконных налоговых нормативно-	Налоговое право и антикризисное управление Основы предпринимательской

		правовых актов в конкретных ситуациях, навыками применения правовых норм, регулирующих отношения в сфере антикризисного управления и государственного регулирования предпринимательской деятельности	деятельности в сервисе
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	Знать: ОПК-7. З1. - основные направления, проблемы, технологии и методы обеспечения безопасности обслуживания потребителей; типологию, основные источники возникновения и возможные последствия социально-экономических проблем и процессов в результате нарушения обслуживания потребителей безопасности	Основы организации производства
		Уметь: ОПК-7. У1. - использовать положения и категории безопасности для оценивания и анализа норм и правил обслуживания потребителей; находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях обслуживания потребителей	Основы организации производства
		ОПК-7. У2. - использовать полученные теоретические знания в области антикоррупционного законодательства для обеспечения эффективных закупок при соблюдении требований заинтересованных сторон	Антикоррупционное законодательство и закупки
		Владеть: ОПК-7. В1 - методами и технологиями обеспечения безопасности обслуживания потребителей; навыками соблюдения требований заинтересованных сторон	Основы организации производства
		ОПК-7. В2 - приемами применения антикоррупционного законодательства в сфере закупок для соблюдения требований заинтересованных сторон	Антикоррупционное законодательство и закупки

### 3.3 Обязательные профессиональные компетенции выпускников (ПКО) и индикаторы их достижения (Таблица 4).

Таблица 4

Задача профессиональной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование ПКО	Код и наименование индикатора достижения ПКО	Дисциплины (модули), практики, формирующие результаты обучения, соотносимые с ИДК ПКО	Основание (ПС, другое)
Не предусмотрено					

## 3.4 Рекомендуемые профессиональные компетенции выпускников (ПКР) и индикаторы их достижения (Таблица 5).

Таблица 5

Задача профессиональной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование ПКР	Код и наименование индикатора достижения ПКР	Дисциплины (модули), практики, формирующие результаты обучения, соотносимые с ИДК ПКР	Основание (ПС, другое)
Не предусмотрено					

## 3.5 Самостоятельно определяемые профессиональные компетенции выпускников (ПКС) и индикаторы их достижения (Таблица 6).

Таблица 6

Задача профессиональной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование ПКС	Код и наименование индикатора достижения ПКС	Дисциплины (модули), практики, формирующие результаты обучения, соотносимые с ИДК ПКС	Основание (ПС, код трудовой функции, другое)
Участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса и формировании клиентурных отношений; выбор	Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по	ПКС-1 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	Знать: ПКС-1. 3.1. - нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации труда и производства, производственного планирования и управления производством, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности при разработке технологических процессов (режимов производства)	Организация, нормирование и оплата труда в сервисе Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Организация постпродажного обслуживания и сервиса	<b>ПС 40.033 - ТФ А/01.6</b> <b>ПС 40.033 - ТФ А/02.6</b>
			ПКС-1. 3.2. - основные цели, задачи, функции и принципы тактического управления процессами планирования и организации сервисной	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	

<p>оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса</p>	<p>постпродажному обслуживанию); экономические, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) сервисных организаций (специалист по анализу сервисной деятельности, специалист технико-экономических исследований, экономист-аналитик сервиса, специалист по коммерческой деятельности); отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции (специалист отдела договорной и рекламационной работы, специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами)</p>		<p>деятельности на уровне структурных подразделений организации</p>		
			<p>Уметь: ПКС-1. У1. - применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>Организация, нормирование и оплата труда в сервисе Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Производственная практика (преддипломная)</p>	
			<p>ПКС-1. У2. - разрабатывать организационно-техническую и организационно-экономическую документацию (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам</p>	<p>Организация постпродажного обслуживания и сервиса</p>	
			<p>ПКС-1. У3. – применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства</p>	<p>Организация постпродажного обслуживания и сервиса Производственная практика (преддипломная)</p>	
			<p>Владеть: ПКС-1. В1. - навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и</p>	<p>Организация, нормирование и оплата труда в сервисе Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Производственная практика (преддипломная)</p>	

			использование резервов производства		
			ПКС-1. В2. - навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, разработки производственных программ и календарных графиков выпуска продукции, действующих методов организации сервисной деятельности и их корректировки в течение планируемого периода, разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов организации сервисной деятельности и внедрения нормативов для производственного планирования	Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Организация постпродажного обслуживания и сервиса	
			ПКС-1. В3. - навыками выбора способами организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	
Участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в организационно-управленческой деятельности	Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного	ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: ПКС-2. 31. - основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса	Защита прав потребителей	<b>ПС 40.053 - ТФ В/01.6</b> <b>ПС 40.053 - ТФ В/03.6</b>
			ПКС-2. 32. - нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса	Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами Проектирование процесса оказания услуг Клиентоориентированные	

<p>предприятия сервиса и формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса</p>	<p>назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); экономические, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) сервисных организаций (специалист по анализу сервисной деятельности, специалист технико-экономических исследований, экономист-аналитик сервиса, специалист по коммерческой деятельности); отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции (специалист отдела договорной и рекламационной работы, специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами)</p>	оказания услуг	технологии
		<p>ПКС-2 33. - нормативно-методические основы технического обслуживания и ремонту выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции</p>	<p>Проектирование процесса оказания услуг Клиентоориентированные технологии</p>
		<p>ПКС-2. 34. - нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы,</p>	<p>Основы договорной и рекламационной работы</p>
		<p>Уметь: ПКС-2. У1. - использовать передовые методы организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами Производственная практика (преддипломная)</p>
		<p>ПКС-2 У2. - использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>Проектирование процесса оказания услуг Клиентоориентированные технологии Производственная практика (преддипломная)</p>
		<p>ПКС-2 У3. - осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Основы договорной и рекламационной работы</p>
		<p>ПКС-2. У4. - применять в процессе постпродажного обслуживания и сервиса требования, установленные законодательными и нормативными правовыми актами в области защиты прав</p>	<p>Защита прав потребителей</p>

			<p>потребителей</p> <p>Владеть:  ПКС-2. В1 - методами ведения рекламационной работы по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Основы договорной и рекламационной работы</p>	
			<p>ПКС-2. В2. - навыками разработки разделов договоров поставки и купли-продажи промышленной продукции в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Основы договорной и рекламационной работы  Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами</p>	
			<p>ПКС-2 В3. - навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг</p>	<p>Проектирование процесса оказания услуг  Клиентоориентированные технологии</p>	
			<p>ПКС-2. В4. - навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей</p>	<p>Защита прав потребителей  Производственная практика (преддипломная)</p>	
<p>Участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организации</p>	<p>Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и</p>	<p>ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного</p>	<p>Знать:  ПКС-3. 31. - основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также</p>	<p>Защита прав потребителей</p>	<p><b>ПС 40.053 - ТФ В/01.6</b>  <b>ПС 40.053 - ТФ В/03.6</b></p>

<p>контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса и формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителей, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса</p>	<p>управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); экономические, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) сервисных организаций (специалист по анализу сервисной деятельности, специалист технико-экономических исследований, экономист-аналитик сервиса, специалист по коммерческой деятельности); отделы и структуры, занимающиеся вопросами организации и управления взаимоотношениями с потребителями продукции (специалист отдела договорной и</p>	<p>обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции</p>	<p>взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции</p>		
			<p>ПКС-3. 32. - механизмы организации и координации ценовой политики</p>	<p>Тарификация услуг и ценообразование в сфере сервиса</p>	
			<p>ПКС-3. 33. – теоретико-методические основы разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>	<p>Организация постпродажного обслуживания и сервиса</p>	
			<p>ПКС-3. 34. - современную теорию и практику управления организационным поведением и организационной культурой организации; методы поддержания и изменения организационного поведения и организационной культуры; содержание, структуру и принципы построения организационной культуры</p>	<p>Организационная культура Организационное поведение</p>	
			<p>Уметь: ПКС-3. У1. - использовать в процессе осуществления профессиональной деятельности основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции</p>	<p>Защита прав потребителей</p>	
<p>ПКС-3. У2. - использовать в процессе профессиональной</p>	<p>Тарификация услуг и ценообразование в сфере</p>				

рекламационной работы, специалист по работе с корпоративными и ключевыми клиентами)	деятельности влияние стратегии деятельности предприятия на ценовую политику	сервиса		
	ПКС-3. У3. - использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Организация постпродажного обслуживания и сервиса Производственная практика (преддипломная)		
	ПКС-3. У4. - исследовать и диагностировать организационное поведение и организационную культуру, выявлять проблемы в организационном поведении и организационной культуре, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты	Организационная культура Организационное поведение		
	ПКС-3. У5. - организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Производственная практика (преддипломная)		
	Владеть: ПКС-3. В1 - навыками применения основных нормативно-правовых актов по защите прав при разработке и обоснованию предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Защита прав потребителей		
ПКС-3. В2. - навыками	Тарификация услуг и			

			формирования цен на продукцию с учетом постпродажного обслуживания и сервиса	ценообразование в сфере сервиса	
			ПКС-3. В3. - методами и технологиями организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	
			ПКС-3. В4. - методами исследования и диагностики организационного поведения и организационной культуры, навыками применения технологий модификации организационного поведения и обеспечения лояльности клиентов за счет соблюдения культуры общения в процессе управления взаимоотношениями с внешними контрагентами	Организационная культура Организационное поведение	
			ПКС-3. В5. - навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Производственная практика (преддипломная)	
Проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор	Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по	ПКС-4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством,	Знать: ПКС-4. 31. - основы организации, нормирования и оплаты труда	Организация, нормирование и оплата труда в сервисе	<b>ПС 40.033 - ТФ А/02.6</b> <b>ПС 40.053 - ТФ В/01.6</b>
			ПКС-4. 32. - технико-	Организация постпродажного	

<p>необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений</p>	<p>организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)</p>	<p>и внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции</p>	<p>экономические основы организации производства, технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг; порядок и методы технико-экономического анализа, текущего и перспективного производственного планирования</p>	<p>обслуживания и сервиса Проектирование процесса оказания услуг Клиентоориентированные технологии Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов</p>	
			<p>ПКС-4. 33 - методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>	<p>Организация постпродажного обслуживания и сервиса</p>	
			<p>ПКС-4. 34. - принципы построения организационно-управленческих структур наукоёмких организаций и условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса</p>	<p>Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий</p>	
			<p>Уметь: ПКС-4.У1. - использовать современные информационно-аналитические системы для эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>Организация, нормирование и оплата труда в сервисе</p>	
			<p>ПКС-4. У2. - применять передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства</p>	<p>Организация постпродажного обслуживания и сервиса</p>	
<p>ПКС-4. У3. - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-</p>	<p>Организация постпродажного обслуживания и сервиса</p>				

			единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий	
			ПКС-4 У4. - выполнять технико-экономические расчеты, необходимые в том числе при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства, серийного выпуска инновационной продукции и разработки системы управления взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом на предприятии	Проектирование процесса оказания услуг Клиентоориентированные технологии Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов
			ПКС-4. У5. - разрабатывать предложения по изменению конструкции изделий и технологии производства, согласованию планов постановки на производство новых видов продукции с учётом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису	Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий
			ПКС-4. У6. - разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	Производственная практика (преддипломная)
			Владеть: ПКС-4. В1 – навыками	Организация, нормирование и оплата труда в сервисе

			разработки мероприятий по снижению трудоемкости продукции, по устранению потерь рабочего времени и улучшению его использования, подготовки предложений по совершенствованию систем оплаты труда		
			ПКС-4. В2. - методами и способами тактического планирования и организации производства, с применением вычислительной техники, определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	
			ПКС-4. В3. - методами и технологиями организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	
			ПКС-4 В4. - навыками подготовки, экономической оценки и экспертизы прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции; проведения маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив	Проектирование процесса оказания услуг Клиентоориентированные технологии Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов	

			развития рынков сбыта в части своих полномочий; создания системы управления взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом на предприятии		
			ПКС-4. В5. - навыками разработки и обоснования предложений по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации	Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий	
			ПКС-4. В6. - методами разработки и обоснования предложений по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	Производственная практика (преддипломная)	
Проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка	Специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы, отделы) по организации и управлению процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции	ПКС-5 Способен осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования	Знать: ПКС-5. 31. - теоретико-методические и организационно-экономические основы оценки рисков организации постпродажного обслуживания и сервиса	Экономическая оценка рисков предприятия сервиса	ПС 40.033 - ТФ А/01.6 ПС 40.033 - ТФ А/02.6 ПС 40.053 - ТФ В/01.6 ПС 40.053 - ТФ В/03.6
			ПКС-5. 32 - базовые основы теории учета, аудита и контроллинга в области тактического планирования, организации постпродажного	Контроллинг бизнеса и аудит Теория бухгалтерского и финансового учета	

<p>регламента; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений</p>	<p>различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей (специалист сервиса, специалист по постпродажному обслуживанию); организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)</p>	<p>резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>	<p>обслуживания и сервиса</p>	<p>Планирование текущей деятельности предприятий сервиса</p>	
			<p>ПКС-5. 33. - методы ведения плановой работы в организации, применяемые формы учета и отчетности; способы, методы и стандарты предоставления результатов расчетно-экономической деятельности</p>		<p>Региональные и отраслевые рынки работ и услуг</p>
			<p>ПКС-5. 34. - способы изучения конкурентной среды, объемов оборота, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг</p>		<p>Экономическая оценка рисков предприятия сервиса</p>
			<p>Уметь: ПКС-5. У1. - выявлять и определять пути снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>		<p>Контроллинг бизнеса и аудит Теория бухгалтерского и финансового учета</p>
			<p>ПКС-5. У2. - выявлять и определять пути использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>		<p>Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Производственная практика (преддипломная)</p>
			<p>ПКС-5. У3. - осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации</p>		<p>Региональные и отраслевые рынки работ и услуг</p>
<p>ПКС-5. У4. - анализировать конкурентную среду, объемы оборота, скорость реализации продукции и давать оценку состояния рынка постпродажных</p>					

			услуг с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка		
			ПКС-5. У5. - осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса	Производственная практика (преддипломная)	
			Владеть: ПКС-5. В1 - инструментарием экономического анализа рисков и разработки программы их снижения в организации постпродажного обслуживания и сервиса	Экономическая оценка рисков предприятия сервиса	
			ПКС-5. В2 - навыком применения инструментария проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия	Контроллинг бизнеса и аудит Теория бухгалтерского и финансового учета	
			ПКС-5. В3. - способностью взаимодействия с подразделениями организации по вопросам тактического планирования деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	Планирование текущей деятельности предприятий сервиса	
			ПКС-5. В4. - методами анализа конкурентной среды, объемов оборота, скорости реализации продукции и навыками оценки	Региональные и отраслевые рынки работ и услуг	

			состояния рынка постпродажных услуг с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка		
			ПКС-5. В5. - методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	Производственная практика (преддипломная)	
Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; исследование научно-технических инноваций, российского и иностранного	Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию, консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер по управлению персоналом)	ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив ее развития	Знать: ПКС-6. 31. - сущность и основные источники информации бизнес-анализа, используемой при проведении экономического анализа, осуществлении учета, контроллинга и аудита производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации; методы и приемы проведения экономического анализа	Экономическая оценка рисков предприятия сервиса Контроллинг бизнеса и аудит Теория бухгалтерского и финансового учета Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов Обеспечение конкурентоспособности предприятий сервиса Экономическая безопасность сервисных предприятий Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий	<b>ПС 40.033 - ТФ А/01.6</b> <b>ПС 08.037 - ТФ D/01.6</b> <b>ПС 08.037 - ТФ D/02.6</b>
			ПКС-6.32. - порядок определения себестоимости товарной продукции, разработки нормативов материальных и трудовых затрат, оптовых и розничных цен	Тарификация услуг и ценообразование в сфере сервиса	
			ПКС-6.33. – методы анализа состояния нормирования труда, показатели по труду, изучения трудовых процессов и наиболее	Организация, нормирование и оплата труда в сервисе	

<p>опыта сервисной деятельности и постпродажного обслуживания; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений</p>			<p>эффективные приемы и методы организации труда, системы оплаты труда</p>	
			<p>ПКС-6.34. - специфику деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа и обеспечения конкурентоспособности и экономической безопасности бизнеса; особенности организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Обеспечение конкурентоспособности предприятий сервиса Экономическая безопасность сервисных предприятий</p>
			<p>ПКС-6. 35. - методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации для бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации</p>	<p>Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Организация, нормирование и оплата труда в сервисе Основы научных исследований Методология научных исследований Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов</p>
			<p>Уметь: ПКС-6.У1. - выявлять, собирать, анализировать информацию для бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с целью определения перспектив ее развития</p>	<p>Экономическая оценка рисков предприятия сервиса Контроллинг бизнеса и аудит Теория бухгалтерского и финансового учета Основы научных исследований Методология научных исследований</p>
			<p>ПКС-6. У2. - разрабатывать прогрессивные плановые технико-экономические нормативы материальных и трудовых затрат, проектов оптовых и розничных цен на продукцию организации, тарифов</p>	<p>Тарификация услуг и ценообразование в сфере сервиса</p>

			на работы (услуги) с учетом спроса и предложения и с целью обеспечения запланированного объема прибыли, составление нормативных калькуляций продукции и контроль за внесением в них текущих изменений планово-расчетных цен на основные виды сырья, материалов и полуфабрикатов, используемых в производстве, сметной калькуляции товарной продукции		
			ПКС-6. У3. – определять экономический эффект от внедрения мероприятий по совершенствованию организации, нормирования и оплаты труда	Организация, нормирование и оплата труда в сервисе	
			ПКС-6. У4. - адаптировать экономические расчеты к требованиям и стандартам, принятым в организации	Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов Производственная практика (исследовательская)	
			ПКС-6. У5. - оценивать эффективность тактических, проектных и инвестиционных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов	
			ПКС-6. У6. - выявлять, собирать и анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения	Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий Обеспечение конкурентоспособности предприятий сервиса Экономическая безопасность	

			достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	сервисных предприятий Производственная практика (преддипломная)	
			Владеть: ПКС-6. В1 - методами и технологиями формирования возможных решений по снижению экономических, инвестиционных и инновационных рисков, направленных на повышение эффективности деятельности сервисной организации и определение перспектив ее развития	Экономическая оценка рисков предприятия сервиса Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий Обеспечение конкурентоспособности предприятий сервиса Экономическая безопасность сервисных предприятий Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов	
			ПКС-6. В2. - навыками документационного сопровождения учета, контроллинга и аудита производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации и представления результатов	Контроллинг бизнеса и аудит Теория бухгалтерского и финансового учета	
			ПКС-6. В3. - навыками выполнения типовых расчетов, необходимых для составления проектов перспективных планов производственной деятельности организации, разработки технико-экономических нормативов материальных и трудовых затрат для определения себестоимости продукции, планово-расчетных цен на основные виды сырья, материалов, топлива, энергии, потребляемые в производстве	Тарификация услуг и ценообразование в сфере сервиса	
			ПКС-6. В4. – навыками оценки эффективности каждого варианта решения как соотношения между	Организация, нормирование и оплата труда в сервисе	

			ожидаемым уровнем использования ресурсов и ожидаемой ценностью		
			ПКС-6. В5. - современными методиками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	Планирование текущей деятельности предприятий сервиса Обеспечение конкурентоспособности предприятий сервиса Экономическая безопасность сервисных предприятий Экономическая оценка инвестиционных проектов Экспертиза и анализ инновационных проектов	
			ПКС-6. В6. - методикой планирования научно-исследовательской работы, навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов	Основы научных исследований Методология научных исследований Производственная практика (преддипломная)	
Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-	Организации, специализирующиеся на консалтинге и аудите в сфере сервиса и постпродажного обслуживания (эксперт по сервисной деятельности и постпродажному обслуживанию, консультант по вопросам коммерческой деятельности и управления в сфере сервиса, тренинг-менеджер, менеджер	ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: ПКС-7. 31. - принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами	<b>ПС 40.053 - ТФ В/01.6</b> <b>ПС 40.053 - ТФ В/03.6</b>
			ПКС-7. 32. - способы сбора, обобщения, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях	Основы научных исследований Методология научных исследований Региональные и отраслевые рынки работ и услуг Основы договорной и рекламационной работы	

демографических факторов; исследование научно-технических инноваций, российского и иностранного опыта сервисной деятельности и постпродажного обслуживания; участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений	по управлению персоналом)		постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики		
			ПКС-7. 33. - современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса	Основы договорной и рекламационной работы	
			ПКС-7. 34. - основные источники получения информации об общих тенденциях на региональных и отраслевых рынках работ и услуг	Региональные и отраслевые рынки работ и услуг	
			Уметь: ПКС-7. У1. - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач	Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами Производственная практика (исследовательская)	
			ПКС-7. У2. - обобщать, систематизировать и анализировать целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	Региональные и отраслевые рынки работ и услуг Основы научных исследований Методология научных исследований Производственная практика (преддипломная)	

			<p>ПКС-7. УЗ. - осуществлять мониторинг рынка своей продукции, проводить сравнительный анализ качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разрабатывать мероприятия (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня</p>	<p>Основы договорной и рекламационной работы Региональные и отраслевые рынки работ и услуг</p>	
			<p>Владеть: ПКС-7. В1 - навыками сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами</p>	
			<p>ПКС-7. В2. - инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Основы договорной и рекламационной работы Основы научных исследований Методология научных исследований Производственная практика (исследовательская) Производственная практика (преддипломная)</p>	
			<p>ПКС-7. В3. - навыками подготовки предложений по конкретным направлениям изучения рынка с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Региональные и отраслевые рынки работ и услуг Производственная практика (преддипломная)</p>	

- Трудовые функции профессиональных стандартов, на основе которых установлены ПКС:
- **ПС 40.033 - ТФ А/01.6** Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства;
  - **ПС 40.033 - ТФ А/02.6** Тактическое управление процессами организации производства;
  - **ПС 40.053 - ТФ В/01.6** Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции;
  - **ПС 40.053 - ТФ В/03.6** Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису;
  - **ПС 08.037 - ТФ D/01.6** Формирование возможных решений на основе разработанных для них целевых показателей
  - **ПС 08.037 - ТФ D/02.6** Анализ, обоснование и выбор решения

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ВО**

4.1 Материально-техническое обеспечение реализации ОПОП ВО соответствует ФГОС ВО и указывается в Карте обеспеченности материально-технических условий реализации ОПОП ВО, которая подлежит обновлению при необходимости.

4.2 Кадровое обеспечение реализации ОПОП ВО соответствует ФГОС ВО и указывается в Карте обеспеченности кадровых условий реализации ОПОП ВО, которая подлежит ежегодной актуализации для каждого года набора на программу.

4.3 Учебно-методическое обеспечение реализации ОПОП ВО соответствует ФГОС ВО и указывается в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, программе ГИА.

4.4 Оценка качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП ВО. Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе определяется в рамках системы внутренней оценки.

РАЗРАБОТАЛ:

И.о. заведующий кафедрой ЭОП

 Е.А. Корякина

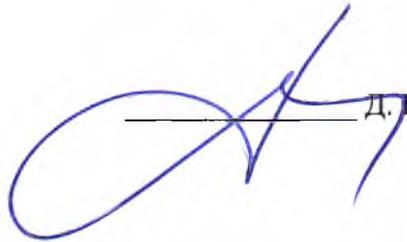
Заведующий кафедрой СИПОВЖКиСК  
« 15 » 06 2020 г.

 Г.А. Щербаков

СОГЛАСОВАНО:



Генеральный директор  
ООО «Сварсервис»  
« 15 » 06 2020 г.  
М.П.

 Д.В. Орехов

Директор ДУД  
« 11 » 06 2020 г.

 С.А. Закк

Начальник ОСОП  
« 14 » 06 2020 г.

 В.А. Игнатенко

Директор ИСОУ  
« 18 » 06 2020 г.

 А.В. Воронин

Председатель КСН  
« 18 » 06 2020 г.

 М.Л. Белоножко

ОПОП ВО рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета ИСОУ

Протокол № 9 от 19.06.2020 г.  
Секретарь

 С.В. Фирцева

**Дополнения и изменения к основной профессиональной образовательной программе по направлению 43.03.01 Сервис Направленность (профиль) Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания (2021 г.н.)**

В основную профессиональную образовательную программу вносятся следующие дополнения (изменения):

1. В связи с выходом Федерального закона от 31 июля 2020 г. N 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся» в основную профессиональную образовательную программу вносятся следующие дополнительные элементы:

А) Рабочая программа воспитания (Приложение № 11 к ОПОП);

Б) Календарный план воспитательной работы (<https://www.tyuiu.ru/wp-content/uploads/2020/10/Plan-vospitatelnoj-raboty-2021.pdf>).

2. В связи с выходом Приказа № 509 от 10.08.2021 ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» во исполнение письма Минобрнауки России от 02.07.2021 № МН-5/2657 «О предоставлении информации» включить в основную профессиональную образовательную программу модуль «Системы искусственного интеллекта»:

Семестр	Дисциплина/ Трудоемкость (до изменений)	Дисциплина/Трудоемкость (после внесения изменений)	Примечание
5	Защита прав потребителей / 2 з.е.	-	Исключена из ОПОП
5	Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий / 4 з.е.	Экономика инновационной деятельности сервисных предприятий / 3 з.е	Уменьшен объем з.е.
5	-	Системы искусственного интеллекта / 3 з.е.	Включена в ОПОП

3. В связи с выходом Приказа Министерства образования и науки РФ от 26.11.2020 № 1456 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования» в основную профессиональную образовательную программу и включением в ОПОП модуля «Системы искусственного интеллекта» вносятся следующие изменения:

А) в набор универсальных компетенций

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Дисциплины (модули), практики, формирующие результаты обучения, соотносимые с ИДК УК
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.33 - основные подходы, методы и технологии искусственного интеллекта, модели представления знаний, стратегии логического вывода, технологии построения интеллектуальных систем	Системы искусственного интеллекта
		УК-1.У2 - исследовать корректность исходных данных, предлагать методы решений поставленных задач и проводить анализ конечного результата для решения поставленных задач, в том числе с использованием современных систем искусственного интеллекта	

		УК-1.В2 - навыками использования математических и научных методов исследования; построения, аналитического и численного исследования социально-экономических процессов при проведении критического анализа и синтеза информации; использования системного подхода для решения поставленных задач	
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. 32. - собственные ресурсы и их пределы (личностных, ситуативных, временных и т.д.) для успешного выполнения порученной работы	Системы искусственного интеллекта
		УК-6. У2. – планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	
		УК-6. У3. - реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей	
		УК-6. В3. - навыком составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели	
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	Знать: УК-8. 31. – правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности	Безопасность жизнедеятельности
		УК-8. 32. - классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения, причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, принципы организации безопасности труда на предприятии	Безопасность жизнедеятельности
		Уметь: УК-8. У1. - идентифицировать опасные и вредные факторы и оценивать последствия их воздействия на человека и окружающую среду; прогнозировать возможные результаты профессиональной деятельности; разрабатывать стратегию обеспечения безопасности с использование современных средств защиты	Безопасность жизнедеятельности
		УК-8. У2. - планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и военных конфликтах, при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работах при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Безопасность жизнедеятельности
		Владеть: УК-8. В1 - основными методами защиты персонала и населения в процессе трудовой деятельности при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; техникой безопасности на производстве, средствами и методами защиты	Безопасность жизнедеятельности

		населения от чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	
		УК-8. В2. - навыками выбора адекватных мер и средств по обеспечению нормальных условий труда, сохранению среды обитания и обеспечения устойчивого развития общества	Безопасность жизнедеятельности
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знать: УК-9. 31. – базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Проектная деятельность в сфере сервиса Технологии успешной профессиональной деятельности
		УК-9. 32. – цели и механизмы основных видов социальной экономической политики	Технологии успешной профессиональной деятельности
		Уметь: УК-9. У1. - анализировать информацию для принятия обоснованных экономических решений, применять экономические знания при выполнении поставленных задач в различных областях жизнедеятельности	Проектная деятельность в сфере сервиса Технологии успешной профессиональной деятельности
		УК-9. У2. - использовать методы экономического и финансового планирования, основные финансовые инструменты, используемые для управления финансами в различных областях жизнедеятельности для достижения поставленных целей	Проектная деятельность в сфере сервиса Технологии успешной профессиональной деятельности
		Владеть: УК-9. В1. - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач	Проектная деятельность в сфере сервиса Технологии успешной профессиональной деятельности
		УК-9. В2. - навыками применения экономических инструментов для управления финансами с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности	Проектная деятельность в сфере сервиса Технологии успешной профессиональной деятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знать: УК-10. 31. – сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями	Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Антикоррупционное законодательство и закупки
		УК-10. 32. - действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности и практику их применения	Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса Антикоррупционное законодательство и закупки
		Уметь: УК-10. У1. - анализировать, толковать и применять правовые нормы о противодействии коррупционному поведению	Антикоррупционное законодательство и закупки
		УК-10. У2. - давать оценку коррупционному поведению и применять на практике антикоррупционное законодательство	Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере

			сервиса
		Владеть: УК-10. В1. - навыками применения на практике антикоррупционного законодательства	Антикоррупционное законодательство и закупки
		УК-10. В2. - навыками правовой квалификации коррупционного поведения и его пресечения с социальными, экономическими и иными условиями	Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса

Б) в набор общепрофессиональных компетенций

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Дисциплины (модули), практики, формирующие результаты обучения, соотносимые с ИДК ОПК
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1. 31. - современные тенденции развития технологических новаций и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Системы искусственного интеллекта
		ОПК-1. 33. - принципы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	
		ОПК-1. У2. - осуществлять поиск и выбор современного программного обеспечения по критериям эффективности их применения в сфере сервиса	
		ОПК-1. В1 - навыками и опытом поиска, анализа, отбора технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	
		ОПК-1. В3. - навыками использования современного программного обеспечения в сфере сервиса	
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Знать: ОПК-8. 31. – принципы работы современных информационных технологий, применяемых при решении профессиональных задач	Моделирование социально-экономических процессов Проектная деятельность в сфере сервиса Системы искусственного интеллекта
		Уметь: ОПК-8. У1. - ориентируясь на задачи профессиональной деятельности, обоснованно проводить поиск, анализ и отбор информационных систем и программных продуктов для решения задач профессиональной деятельности	Моделирование социально-экономических процессов Проектная деятельность в сфере сервиса
		ОПК-8. У2. - дать оценку функциональных возможностей информационных систем и программных продуктов, необходимых для решения задач в области профессиональной деятельности	Моделирование социально-экономических процессов Проектная деятельность в сфере сервиса Системы искусственного интеллекта

			интеллекта
		Владеть: ОПК-8. В1. - навыками оценки функциональных возможностей информационных систем и современных программных продуктов для решения задач в области профессиональной деятельности	Моделирование социально-экономических процессов Проектная деятельность в сфере сервиса Системы искусственного интеллекта
		ОПК-8. В2. - навыками практического использования современных информационных технологий в решении задач профессиональной деятельности	Моделирование социально-экономических процессов Проектная деятельность в сфере сервиса

Дополнения и изменения внес

Зав. кафедрой ЭОП, канд. социолог. наук



Е.А. Корякина

Дополнения и изменения в основную профессиональную образовательную программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры Экономики и организации производства

Протокол № 1 от 27 августа 2021 года

Заведующий кафедрой ЭОП



Е.А. Корякина

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий выпускающей кафедрой  
Экономики и организации производства



Е.А. Корякина

«30» августа 2021 г.