

# Паспорт и программа формирования компетенции

Направление 43.03.01 «Сервис»  
Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

## 1. Паспорт компетенции

### 1.1. Формулировка компетенции

Выпускник, освоивший основную профессиональную образовательную программу, должен обладать компетенцией:

<b>ОПК-2</b>	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
--------------	---

### 1.2. Место компетенции в совокупном ожидаемом результате обучения

Компетенция относится к блоку общепрофессиональных компетенций и является обязательной для всех выпускников в соответствии с требованиями ОПОП.

### 1.3. Структура компетенции

Структура компетенции в терминах «знать», «уметь», «владеть»

#### *знать*

- сущность и основные функции, принципы эффективного менеджмента;
- сущность процесса управления, его составные части;
- сущность организации в сервисной деятельности;
- ресурсы сервиса в индустрии моды и красоты;
- сущность планирования в сервисной деятельности;
- основные принципы эффективного планирования;
- сущность и основные принципы эффективной предпринимательской деятельности в сфере сервиса;
- экономические и правовые аспекты предпринимательства в сфере сервисной деятельности;
- организационно-правовые формы предпринимательской деятельности;
- принципы отбора, анализа и реализации предпринимательских идей;
- сущность основных понятий организации контактной зоны предприятия сервиса в индустрии моды и красоты;
- современные виды контактных зон, их особенности;
- этические аспекты организации контактной зоны в сервисе;
- психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе;
- эстетические аспекты организации контактной зоны в сервисе;
- особенности организации контактной зоны сервиса в индустрии моды;
- способы повышения эффективности организации контактной зоны в сервисе;
- теоретические основы организации мероприятий;
- разновидности основных видов мероприятий;
- технологии организации и проведения мероприятий;
- принципы организации презентаций, встреч, приемов;
- основы разработки структуры сервисной компании;
- сущность проектирования процессов в сервисной деятельности;
- основы разработки системы документооборота;
- основы проектирования предприятий сервиса;
- основы проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса;

- основы разработки системы управления качеством сервисных услуг;
- основы разработки бюджетной документации на создание сервиса;
- ассортимент услуг предприятия;
- технику выполнения и требования к качеству, предоставляемых услуг;
- требования к организации производственного процесса на предприятии;

### **уметь**

- ставить цели, задачи по оказанию услуг и нахождению ресурсов для производства;
- определять параметры производства и потребность в ресурсах;
- осуществлять планирование в менеджменте сервисного предприятия;
- формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах;
- составлять краткосрочные планы сервисной деятельности;
- выявлять потребности и потенциальный спрос на услуги индустрии моды и красоты;
- определять издержки и перспективы внедрения нового вида услуг в сфере сервиса;
- определять состояние конкурентной среды;
- унифицировать и проектировать формы документов и системы документации в сфере сервиса;
- анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса;
- применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса;
- выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий;
- планировать мероприятия;
- организовывать свою деятельность в соответствии с запросами клиентов;
- формулировать требования эффективной реализации процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты;
- определять параметры предприятий сервиса;
- определять параметры технологических процессов на предприятиях сервиса;
- определять параметры системы управления качеством сервисных услуг;
- формулировать требования эффективной разработки бюджетной документации на создание сервиса;
- работать с организационными документами предприятия;
- тактично и вежливо общаться с клиентами;
- адекватно оценивать результаты своей работы на практике;
- эффективно выполнять рабочие поручения руководителя;

### **владеть**

- методами принятия решений;
- навыками принятия управленческих решений;
- основными методами организации деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты;
- основными методами планирования деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты;
- методикой разработки бизнес-плана;
- методами анализа рынка услуг;
- методами экономического анализа предпринимательских проектов;
- методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса;
- навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны;
- методами определения показателей качества обслуживания;
- навыками разработки мероприятий;
- культурой межличностного общения;
- навыками организации и проведения мероприятий;
- методикой разработки проектов сервисной деятельности;

- методикой разработки системы документооборота;
- основными методиками проектирования предприятий сервиса;
- основными методами проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса;
- методикой разработки системы управления качеством сервисных услуг;
- методикой разработки бюджетной документации на создание сервиса;
- опытом создания базы данных предприятий, оказывающих аналогичные услуги в регионе;
- навыками оформления отчетов;
- навыками выполнения поузловой обработки изделий;
- опытом общения с клиентами.

#### 1.4. Планируемые уровни сформированности компетенции

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
1	<b>Пороговый (базовый) уровень</b> (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Имеет представления о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности; владеет ограниченным опытом общения с клиентами и установления с ними устойчивых отношений с учетом требований потребителей.
2	<b>Повышенный (продвинутый) уровень</b> (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен осуществлять обоснованный выбор и разработку технологий процесса сервиса в различных ситуациях профессиональной деятельности; владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.
3	<b>Высокий (превосходный) уровень</b> (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.

## 2. Программа формирования компетенции

### 2.1. Содержание, формы и методы формирования компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Содержание образования в терминах «знать», «уметь», «владеть»	Формы и методы
1	Менеджмент в сервисе	знать: – сущность и основные функции, принципы эффективного менеджмента	лекции, практические занятия, экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность процесса управления, его составные части</li> <li>уметь:</li> <li>– ставить цели, задачи по оказанию услуг и нахождению ресурсов для производства</li> <li>– определять параметры производства и потребность в ресурсах</li> <li>– осуществлять планирование в менеджменте сервисного предприятия</li> <li>владеть:</li> <li>– методами принятия решений</li> <li>– навыками принятия управленческих решений</li> </ul>	
2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать:</li> <li>– сущность организации в сервисной деятельности</li> <li>– ресурсы сервиса в индустрии моды и красоты</li> <li>– сущность планирования в сервисной деятельности</li> <li>– основные принципы эффективного планирования</li> <li>уметь:</li> <li>– формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах</li> <li>– составлять краткосрочные планы сервисной деятельности</li> <li>владеть:</li> <li>– основными методами организации деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты</li> <li>– основными методами планирования деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты</li> <li>– методикой разработки бизнес-плана</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен
3	Основы предпринимательской деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать:</li> <li>– сущность и основные принципы эффективной предпринимательской деятельности в сфере сервиса</li> <li>– экономические и правовые аспекты предпринимательства в сфере сервисной деятельности</li> <li>– организационно-правовые формы предпринимательской деятельности</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы отбора, анализа и реализации предпринимательских идей</li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять потребности и потенциальный спрос на услуги индустрии моды и красоты</li> <li>– определять издержки и перспективы внедрения нового вида услуг в сфере сервиса</li> <li>– определять состояние конкурентной среды</li> </ul> </li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами анализа рынка услуг</li> <li>– методами экономического анализа предпринимательских проектов</li> </ul> </li> </ul>	
4	Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul> </li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– унифицировать и проектировать формы документов и системы документации в сфере сервиса</li> </ul> </li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul> </li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен
5	Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность основных понятий организации контактной зоны предприятия сервиса в индустрии моды и красоты</li> <li>– современные виды контактных зон, их особенности</li> <li>– этические аспекты организации контактной зоны в сервисе</li> <li>– психологические аспекты организации контактной зоны в сервисе</li> <li>– эстетические аспекты организации контактной зоны в сервисе</li> <li>– особенности организации контактной зоны сервиса в индустрии моды</li> <li>– способы повышения эффективности организации контактной зоны в сервисе</li> </ul> </li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса</li> <li>– применять основные методы организации, координации и регулирования процесса</li> </ul> </li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<p>обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса</p> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса</li> <li>– навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны</li> <li>– методами определения показателей качества обслуживания</li> </ul>	
6	Организация презентаций, встреч и приемов	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические основы организации мероприятий</li> <li>– разновидности основных видов мероприятий</li> <li>– технологии организации и проведения мероприятий</li> <li>– принципы организации презентаций, встреч, приемов</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий</li> <li>– планировать мероприятия</li> <li>– организовывать свою деятельность в соответствии с запросами клиентов</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками разработки мероприятий</li> <li>– культурой межличностного общения</li> <li>– навыками организации и проведения мероприятий</li> </ul>	лекции, лабораторные работы, практические занятия, экзамен
7	Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы разработки структуры сервисной компании</li> <li>– сущность проектирования процессов в сервисной деятельности</li> <li>– основы разработки системы документооборота</li> <li>– основы проектирования предприятий сервиса</li> <li>– основы проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса</li> <li>– основы разработки системы управления качеством сервисных услуг</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы разработки бюджетной документации на создание сервиса</li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– формулировать требования эффективной реализации процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты</li> <li>– определять параметры предприятий сервиса</li> <li>– определять параметры технологических процессов на предприятиях сервиса</li> <li>– определять параметры системы управления качеством сервисных услуг</li> <li>– формулировать требования эффективной разработки бюджетной документации на создание сервиса</li> </ul> </li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– методикой разработки проектов сервисной деятельности</li> <li>– методикой разработки системы документооборота</li> <li>– основными методиками проектирования предприятий сервиса</li> <li>– основными методами проектирования технологических процессов на предприятиях сервиса</li> <li>– методикой разработки системы управления качеством сервисных услуг</li> <li>– методикой разработки бюджетной документации на создание сервиса</li> </ul> </li> </ul>	
8	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты)	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– ассортимент услуг предприятия</li> <li>– технику выполнения и требования к качеству, предоставляемых услуг</li> </ul> </li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– работать с организационными документами предприятия</li> </ul> </li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– опытом создания базы данных предприятий, оказывающих аналогичные услуги в регионе</li> <li>– навыками оформления отчетов</li> </ul> </li> </ul>	
9	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды)	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>–</li> </ul> </li> <li>уметь:</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– тактично и вежливо общаться с клиентами</li> <li>– адекватно оценивать результаты своей работы на практике</li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками выполнения поузловой обработки изделий</li> </ul> </li> </ul>	
10	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– требования к организации производственного процесса на предприятии</li> </ul> </li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– эффективно выполнять рабочие поручения руководителя</li> </ul> </li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– опытом общения с клиентами</li> </ul> </li> </ul>	

## 2.2. Календарный график формирования компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Курсы									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Менеджмент в сервисе				+						
2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					+					
3	Основы предпринимательской деятельности				+	+					
4	Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты			+	+						
5	Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты					+					
6	Организация презентаций, встреч и приемов			+	+						
7	Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты					+					
8	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты)			+							
9	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды)				+						
10	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности					+					

### 2.3. Матрица оценки сформированности компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Оценочные средства и формы оценки
1	Менеджмент в сервисе	Реферат. Индивидуальные задания: разработка учебных кейсов для обучения по тематике дисциплины. Решение деловых ситуаций. Тестирование. Экзамен.
2	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы (не менее 2-х в семестр). Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Зачет. Экзамен.
3	Основы предпринимательской деятельности	Выполнение заданий на практических занятиях. Разработка пакета регистрационно-учредительных документов ученического сервисного предприятия. Разработка и защита интеллектуальных карт и решение кейсов. Экзамен.
4	Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты	Экзамен.
5	Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы. Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Аттестация с оценкой.
6	Организация презентаций, встреч и приемов	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы (не менее 2-х). Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Аттестация с оценкой.
7	Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы. Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Аттестация с оценкой.
8	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты)	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета.
9	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды)	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета.
10	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Выполнение заданий руководителей практики.