

# 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>ПК-7</b>	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
-------------	--

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

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

Вид деятельности, на которую ориентирована компетенция: производственно-технологическая деятельность.

### 1.3. Структура компетенции

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

#### *знать*

- роль и значение информации и информационных процессов в современном обществе;
- основные понятия, принципы построения и использования локальных и глобальных компьютерных сетей;
- назначение, функции и основные операции текстовых редакторов и издательских систем;
- особенности различных видов компьютерной графики и способы их применения для решения профессиональных задач специалиста в области сервиса в индустрии моды и красоты;
- способы использования аудио и видеoinформации в профессии специалиста в области сервиса в индустрии моды и красоты;
- сущность сервисной деятельности;
- основы теории сервисной деятельности;
- историю развития услуг и сервисной деятельности;
- особенности сервисной деятельности в индустрии моды и красоты;
- основы теории обслуживания;
- основные понятия теории баз данных, виды баз данных и концепции их построения;
- основные понятия теории баз данных, концепции работы с данными в базе данных;
- основные понятия теории моделирования, виды моделей, этапы моделирования;
- основные понятия автоматизированного проектирования технологических процессов сервиса;
- историю развития систем управления качеством, сущность и основные понятия управления качеством;
- основные принципы эффективного управления качеством на предприятии сервиса;
- современные системы менеджмента качества в сервисе;
- общие функции управления качеством социокультурных услуг на основе стандартов;
- методические основы проведения сертификации в РФ;
- 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;
- 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;
- принципы построения САПР одежды;
- принципы работы САПР одежды;

### **уметь**

- использовать базовые возможности операционных систем, сервисных программ, офисных приложений для создания, хранения, обработки и использования информации;
- использовать сервисы и ресурсы сети Интернет для осуществления профессионального взаимодействия и решения типовых задач профессиональной деятельности;
- использовать прикладные компьютерные программы для создания текстовых документов и других видов публикаций;
- использовать растровые графические редакторы для улучшения качества, ретуширования фотографий и дизайна фотоизображений; создавать логотипы и др. рекламные изображения в векторных графических редакторах;
- записывать и обрабатывать звук (наложение, обрезка, изменение тона, сцепка и т.п.) с последующим его использованием в видеомонтаже;
- анализировать общее состояние сферы сервиса;
- определять типы потребителей, выявлять потребности человека;
- делать осознанный правильный выбор, при решении вопросов организации сервиса;
- эффективно управлять (планировать, организовывать, мотивировать, контролировать, оценивать) процессом оказания услуг;
- пользоваться инструментальными средствами СУБД;
- использовать СУБД для решения типовых задач профессиональной деятельности;
- строить компьютерные модели;
- использовать современные программные средства компьютерного моделирования;
- определять показатели качества в социокультурном сервисе;
- применять основные методы организации, координации и регулирования процесса управления качеством;
- планировать процесс управления качеством;
- анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса;
- применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса;
- 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;
- использовать графические редакторы для разработки конструкций изделий;

- использовать программный комплекс специального назначения для проектирования лекал;
- выполнять разработку проекта услуг в соответствии с индивидуальным заданием;

### ***владеть***

- основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации;
- приемами информационной деятельности в сети Интернет;
- приемами работы с контентом информационных сообщений;
- инструментальной основой технологий обработки графической информации при решении профессиональных задач;
- представлениями об использовании аудио и видеоинформации в профессиональной деятельности;
- методами анализа состояние системы сервиса;
- навыками анализа процессов и операций, связанных с оказанием услуг;
- методами построения моделей систем сервиса, сервисных процессов;
- навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом оказания услуг;
- опытом информационной деятельности на уровне продвинутого пользователя;
- приемами разработки и анализа данных в различных областях деятельности;
- приемами разработки и анализа моделей в различных областях деятельности;
- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- навыками организатора и руководителя сервисной деятельности;
- методиками аналитической деятельности в процессе измерения качества услуг социокультурной сферы, расчета наиболее важных экономических показателей;
- 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;
- 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;
- навыками использования технических средств в САПР швейных изделий;
- техникой выполнения проектируемой услуги;
- полной, достоверной информацией о предмете своего исследования в соответствии с индивидуальным заданием.

## **1.4. Планируемые уровни сформированности компетенции**

<b>№ п/п</b>	<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Основные признаки уровня</b>
1	<b><i>Пороговый (базовый) уровень</i></b> (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Имеет представления о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен применять имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для репродуктивного решения типовых задач профессиональной деятельности.
2	<b><i>Повышенный</i></b>	Обладает знаниями о процессе предоставления услуг и

	<b>(продвинутый) уровень</b> (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий.
3	<b>Высокий (превосходный) уровень</b> (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Владеет системой знаний в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологий, способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий в нестандартной ситуации.

## 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	Информатика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль и значение информации и информационных процессов в современном обществе</li> <li>– основные понятия, принципы построения и использования локальных и глобальных компьютерных сетей</li> <li>– назначение, функции и основные операции текстовых редакторов и издательских систем</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать базовые возможности операционных систем, сервисных программ, офисных приложений для создания, хранения, обработки и использования информации</li> <li>– использовать сервисы и ресурсы сети Интернет для осуществления профессионального взаимодействия и решения типовых задач профессиональной деятельности</li> <li>– использовать прикладные компьютерные программы для создания текстовых документов и других видов публикаций</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными методами,</li> </ul>	лекции, лабораторные работы, экзамен

		<p>способами и средствами получения, хранения и переработки информации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приемами информационной деятельности в сети Интернет</li> <li>– приемами работы с контентом информационных сообщений</li> </ul>	
2	Информационные технологии в сервисе	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности различных видов компьютерной графики и способы их применения для решения профессиональных задач специалиста в области сервиса в индустрии моды и красоты</li> <li>– способы использования аудио и видеоинформации в профессии специалиста в области сервиса в индустрии моды и красоты</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать растровые графические редакторы для улучшения качества, ретуширования фотографий и дизайна фотоизображений; создавать логотипы и др. рекламные изображения в векторных графических редакторах</li> <li>– записывать и обрабатывать звук (наложение, обрезка, изменение тона, сцепка и т.п.) с последующим его использованием в видеомонтаже</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– инструментальной основой технологий обработки графической информации при решении профессиональных задач</li> <li>– представлениями об использовании аудио и видеоинформации в профессиональной деятельности</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен
3	Сервисная деятельность	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность сервисной деятельности</li> <li>– основы теории сервисной деятельности</li> <li>– историю развития услуг и сервисной деятельности</li> <li>– особенности сервисной деятельности в индустрии моды и красоты</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы теории обслуживания</li> <li>уметь:</li> <li>– анализировать общее состояние сферы сервиса</li> <li>– определять типы потребителей, выявлять потребности человека</li> <li>– делать осознанный правильный выбор, при решении вопросов организации сервиса</li> <li>– эффективно управлять (планировать, организовывать, мотивировать, контролировать, оценивать) процессом оказания услуг</li> <li>владеть:</li> <li>– методами анализа состояние системы сервиса</li> <li>– навыками анализа процессов и операций, связанных с оказанием услуг</li> <li>– методами построения моделей систем сервиса, сервисных процессов</li> <li>– навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом оказания услуг</li> </ul>	
4	Информационные сети и базы данных	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия теории баз данных, виды баз данных и концепции их построения</li> <li>– основные понятия теории баз данных, концепции работы с данными в базе данных</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться инструментальными средствами СУБД</li> <li>– использовать СУБД для решения типовых задач профессиональной деятельности</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– опытом информационной деятельности на уровне продвинутого пользователя</li> <li>– приемами разработки и анализа данных в различных областях деятельности</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен
5	Компьютерное моделирование	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия теории моделирования, виды моделей, этапы моделирования</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия автоматизированного проектирования технологических процессов сервиса</li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– строить компьютерные модели</li> <li>– использовать современные программные средства компьютерного моделирования</li> </ul> </li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– опытом информационной деятельности на уровне продвинутого пользователя</li> <li>– приемами разработки и анализа моделей в различных областях деятельности</li> </ul> </li> </ul>	
6	Менеджмент качества в сервисной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– историю развития систем управления качеством, сущность и основные понятия управления качеством</li> <li>– основные принципы эффективного управления качеством на предприятии сервиса</li> <li>– современные системы менеджмента качества в сервисе</li> <li>– общие функции управления качеством социокультурных услуг на основе стандартов</li> <li>– методические основы проведения сертификации в РФ</li> </ul> </li> <li>уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять показатели качества в социокультурном сервисе</li> <li>– применять основные методы организации, координации и регулирования процесса управления качеством</li> <li>– планировать процесс управления качеством</li> </ul> </li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения</li> <li>– навыками организатора и руководителя сервисной деятельности</li> <li>– методиками аналитической деятельности в процессе измерения качества услуг социокультурной сферы, расчета наиболее важных экономических</li> </ul> </li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		показателей	
7	Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты	<p>знать:</p> <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> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать состояние контактной зоны предприятия сервиса</li> <li>– применять основные методы организации, координации и регулирования процесса обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса</li> </ul> <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>	лекции, практические занятия, экзамен
8	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</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен



		<p>предприятиях сервиса</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы разработки системы управления качеством сервисных услуг</li> <li>– основы разработки бюджетной документации на создание сервиса</li> </ul> <p>уметь:</p> <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> <p>владеть:</p> <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>	
9	Система автоматизированного проектирования одежды	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы построения САПР одежды</li> <li>– принципы работы САПР одежды</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать графические редакторы для разработки конструкций изделий</li> <li>– использовать программный комплекс специального назначения для проектирования</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<p>легал владеть: – навыками использования технических средств в САПР швейных изделий</p>	
10	Преддипломная практика	<p>знать: – уметь: – выполнять разработку проекта услуг в соответствии с индивидуальным заданием владеть: – техникой выполнения проектируемой услуги – полной, достоверной информацией о предмете своего исследования в соответствии с индивидуальным заданием</p>	

## 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	Информатика	+	+								
2	Информационные технологии в сервисе				+						
3	Сервисная деятельность		+	+							
4	Информационные сети и базы данных		+								
5	Компьютерное моделирование		+								
6	Менеджмент качества в сервисной деятельности				+	+					
7	Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты					+					
8	Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты					+					
9	Система автоматизированного проектирования одежды			+	+						
10	Преддипломная практика					+					

## 2.3. Матрица оценки сформированности компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Оценочные средства и формы оценки
1	Информатика	Комплект заданий для лабораторно-практических занятий. Реферат. Проект. Тест. Зачет. Кейс-задание. Экзамен.

2	Информационные технологии в сервисе	Комплект заданий для лабораторно-практических занятий. Реферат. Проект. Тест. Зачет.
3	Сервисная деятельность	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы. Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Экзамен.
4	Информационные сети и базы данных	Комплект заданий для лабораторно-практических занятий. Реферат. Проект. Тест. Аттестация с оценкой.
5	Компьютерное моделирование	Комплект заданий для лабораторно-практических занятий. Реферат. Проект. Тест. Аттестация с оценкой.
6	Менеджмент качества в сервисной деятельности	Выполнение заданий лабораторных занятий. Подготовка доклада. Экзамен.
7	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.
8	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.
9	Система автоматизированного проектирования одежды	Освоение теоретического материала и выполнение заданий практических занятий. Подготовка доклада. Контрольная работа. Экзамен.
10	Преддипломная практика	Выполнение заданий руководителей практики. Выполнение индивидуального задания в соответствии с темой выпускной квалификационной работы. Составление отчета.