

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:

ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2. Место компетенции в совокупном ожидаемом результате обучения

Компетенция относится к блоку общекультурных 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;
- историю развития этикетных норм в человеческой истории;
- содержание современных норм и правил делового этикета;
- критерии иерархических отношений на службе;
- специфику существующих стилей и моделей управления;
- основные требования делового стиля в одежде;
- типологию имиджей делового человека;
- особенности речевой деятельности человека;
- специфику речевых жанров, используемых в деловом общении;
- основные виды и закономерности невербальной коммуникации;
- специфику, типологию, формы протекания и разрешения конфликтов;
- основные способы ведения спора;
- основные нормы и правила цветовой, световой, санитарно-гигиенической, звуковой и т.д. организации пространства учреждения;
- основные особенности этнокультурного менталитета, влияющие на характер отношений между людьми в профессионально-деловой сфере;
- систему категорий и понятий, описывающих психологическую сущность процессов общения;
- социально-психологические характеристики коллективов, как малых социальных групп;
- основные категории и понятия корпоративной культуры;
- структурные компоненты корпоративной культуры;
- современные методы диагностики корпоративной культуры;
- теоретические основы организации мероприятий;
- разновидности основных видов мероприятий;
- технологии организации и проведения мероприятий;
- принципы организации презентаций, встреч, приемов;
- основы теории социальных технологий;

- основные социальные технологии в управлении персоналом предприятия;
- основные социальные технологии общения и взаимодействия;

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;
- распознавать этикетные ситуации и ориентироваться в них;
- применять в этикетных ситуациях нормы деловой и общечеловеческой морали;
- компетентно определять этичную модель поведения в отношениях соподчинения;
- избирать и обосновывать этически предпочтительную стратегию своего профессионального поведения в отношениях субординации;
- различать общие требования к внешнему облику и строгие правила дресс-кода;
- согласовывать функциональные и социально-ролевые особенности делового костюма;
- применять знание о речевых жанрах деловой коммуникации в профессионально-деловом общении на всех уровнях;
- адекватно интерпретировать знаки и символы неречевого поведения коллег и партнёров в профессионально-деловой коммуникации;
- применять теоретические знания при анализе конкретных спорных и конфликтных ситуаций в профессиональной практике;
- этически корректно вести спор и достойно выходить из спора и конфликта;
- планировать пространственную среду в учреждении и на своем рабочем месте;
- применять знания о межкультурных различиях в профессиональной деятельности;
- организовывать деловые встречи, переговоры, приемы с учетом особенностей национального этикета;
- применять технологии эффективного общения в условиях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- учитывать во взаимодействии различные особенности людей, анализировать собственные межличностные отношения в коллективе;
- определять коммуникационные каналы в формировании корпоративной культуры;
- определять уровень корпоративной культуры предприятия;
- выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий;
- планировать мероприятия;
- организовывать свою деятельность в соответствии с запросами клиентов;
- разрабатывать и применять социальные технологии;
- выбирать необходимые социальные технологии для осуществления эффективной деятельности в сфере сервиса;

владеть

- методами принятия решений;
- навыками принятия управленческих решений;
- навыками применения норм и принципов современного делового этикета при решении профессиональных задач на всех уровнях профессиональной коммуникации;
- комплексом теоретических знаний о правовых и этических границах поведения руководителя и подчинённого;
- навыками лояльного поведения на уровне профессионального общения при решении практических профессиональных задач;
- технологией применения теоретических знаний о стиле и имидже делового человека в профессиональной практике, осознавая ценностное значение внешне-атрибутивных критериев профессионального поведения;
- навыками эффективного и этически корректного речевого (устного и письменного) поведения при решении профессиональных задач во взаимодействии с партнёрами и коллегами;
- навыками применения знаний об этичном невербальном поведении в профессиональном общении в различных учреждениях и организациях;

- навыками ведения продуктивного делового спора предотвращения и успешного разрешения профессиональных конфликтов;
- методами обустройства и корректировки пространственной среды в организации или учреждении, осознавая гуманистическое значение её для работников;
- навыками толерантного и этически и этикетно корректного поведения в ситуации межкультурного взаимодействия в сфере деловых отношений;
- навыками межличностного общения позволяющими эффективно решать профессиональные задачи в области общения;
- навыками работы в команде;
- навыками формирования корпоративной культуры;
- навыками исследовательской работы по оценке состояния корпоративной культуры;
- навыками разработки мероприятий;
- культурой межличностного общения;
- навыками организации и проведения мероприятий;
- социальными технологиями в сфере сервиса;
- управленческими социальными технологиями;
- социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере сервиса.

1.4. Планируемые уровни сформированности компетенции

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
1	<p>Пороговый (базовый) уровень (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)</p>	<p>Демонстрирует понимание основных научных категорий, описывающих межличностное и межкультурное взаимодействие. Перечисляет социально-психологические особенности коллективного взаимодействия. Объясняет целесообразность групповой работы на основе принципов этики, исключающих манипулирование и конфликт. Понимает ценностное содержание культуры и значимость самобытности различных субъектов культуры. Знает основные теории межличностного и межкультурного взаимодействия. Понимает принцип толерантного отношения ко всем видам социальных и культурных различий.</p>
2	<p>Повышенный (продвинутый) уровень (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)</p>	<p>Способен принимать различия (раса, национальность, религия, возраст, статус, роль, пол) и уважать ценности других людей. Умеет соотносить собственные ценностно-ориентационные установки с другими мировоззренческими системами. Выражает готовность к социальному взаимодействию, рефлексии и самооценке действий в коллективе. Демонстрирует умение эффективно работать в коллективе.</p>
3	<p>Высокий (превосходный) уровень (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)</p>	<p>Имеет опыт участия в принятии групповых решений и способен принимать на себя ответственность. Владеет навыками и приемами межкультурного общения, способностью жить и работать с людьми других культур, языков и религий. Способен выступать компетентным разработчиком и экспертом социально значимых программ и проектов, ориентированных на формирование межкультурной компетенции различных категорий граждан.</p>

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 – сущность процесса управления, его составные части 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 владеть: – методами принятия решений – навыками принятия управленческих решений	лекции, практические занятия, экзамен
2	Профессиональная этика и этикет	знать: – историю развития этикетных норм в человеческой истории – содержание современных норм и правил делового этикета – критерии иерархических отношений на службе – специфику существующих стилей и моделей управления – основные требования делового стиля в одежде – типологию имиджей делового человека – особенности речевой деятельности человека – специфику речевых жанров, используемых в деловом общении – основные виды и закономерности невербальной коммуникации – специфику, типологию, формы протекания и разрешения конфликтов – основные способы ведения спора	лекции, лабораторные работы, экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> – основные нормы и правила цветовой, световой, санитарно-гигиенической, звуковой и т.д. организации пространства учреждения – основные особенности этнокультурного менталитета, влияющие на характер отношений между людьми в профессионально-деловой сфере уметь: <ul style="list-style-type: none"> – распознавать этикетные ситуации и ориентироваться в них – применять в этикетных ситуациях нормы деловой и общечеловеческой морали – компетентно определять этичную модель поведения в отношениях соподчинения – избирать и обосновывать этически предпочтительную стратегию своего профессионального поведения в отношениях субординации – различать общие требования к внешнему облику и строгие правила дресс-кода – согласовывать функциональные и социально-ролевые особенности делового костюма – применять знание о речевых жанрах деловой коммуникации в профессионально-деловом общении на всех уровнях – адекватно интерпретировать знаки и символы неречевого поведения коллег и партнёров в профессионально-деловой коммуникации – применять теоретические знания при анализе конкретных спорных и конфликтных ситуаций в профессиональной практике – этически корректно вести спор и достойно выходить из спора и конфликта – планировать пространственную среду в учреждении и на своем рабочем месте – применять знания о межкультурных различиях в 	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p> профессиональной деятельности – организовывать деловые встречи, переговоры, приемы с учетом особенностей национального этикета владеть: – навыками применения норм и принципов современного делового этикета при решении профессиональных задач на всех уровнях профессиональной коммуникации – комплексом теоретических знаний о правовых и этических границах поведения руководителя и подчинённого – навыками лояльного поведения на уровне профессионального общения при решении практических профессиональных задач – технологией применения теоретических знаний о стиле и имидже делового человека в профессиональной практике, осознавая ценностное значение внешне-атрибутивных критериев профессионального поведения – навыками эффективного и этически корректного речевого (устного и письменного) поведения при решении профессиональных задач во взаимодействии с партнёрами и коллегами – навыками применения знаний об этичном невербальном поведении в профессиональном общении в различных учреждениях и организациях – навыками ведения продуктивного делового спора предотвращения и успешного разрешения профессиональных конфликтов – методами обустройства и корректировки пространственной среды в организации или учреждении, осознавая гуманистическое значение её для работников – навыками толерантного и этически и этикетно корректного поведения в ситуации </p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		межкультурного взаимодействия в сфере деловых отношений	
3	Психологический практикум	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – систему категорий и понятий, описывающих психологическую сущность процессов общения – социально-психологические характеристики коллективов, как малых социальных групп <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять технологии эффективного общения в условиях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий – учитывать во взаимодействии различные особенности людей, анализировать собственные межличностные отношения в коллективе <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками межличностного общения позволяющими эффективно решать профессиональные задачи в области общения – навыками работы в команде 	лекции, практические занятия, экзамен
4	Корпоративная культура предприятий сервиса	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные категории и понятия корпоративной культуры – структурные компоненты корпоративной культуры – современные методы диагностики корпоративной культуры <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять коммуникационные каналы в формировании корпоративной культуры – определять уровень корпоративной культуры предприятия <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками формирования корпоративной культуры – навыками исследовательской работы по оценке состояния корпоративной культуры 	лекции, лабораторные работы, экзамен
5	Организация презентаций, встреч и приемов	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретические основы организации мероприятий – разновидности основных видов мероприятий – технологии организации и 	лекции, лабораторные работы, практические занятия, экзамен

		<p>проведения мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы организации презентаций, встреч, приемов <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий – планировать мероприятия – организовывать свою деятельность в соответствии с запросами клиентов <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки мероприятий – культурой межличностного общения – навыками организации и проведения мероприятий 	
6	Социальные технологии в сервисе	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы теории социальных технологий – основные социальные технологии в управлении персоналом предприятия – основные социальные технологии общения и взаимодействия <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать и применять социальные технологии – выбирать необходимые социальные технологии для осуществления эффективной деятельности в сфере сервиса <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – социальными технологиями в сфере сервиса – управленческими социальными технологиями – социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере сервиса 	лекции, лабораторные работы, экзамен

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	Профессиональная этика и этикет			+							
3	Психологический практикум			+							

4	Корпоративная культура предприятий сервиса			+							
5	Организация презентаций, встреч и приемов			+	+						
6	Социальные технологии в сервисе			+	+						

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	Профессиональная этика и этикет	Подготовка доклада по вопросам практических занятий. Написание реферата (или эссе). Зачет.
3	Психологический практикум	Кейс-задача. Дискуссия. Контрольная работа. Тест. Экзамен.
4	Корпоративная культура предприятий сервиса	Выполнение заданий лабораторных занятий. Подготовка реферата. Проведение исследования корпоративной культуры в группе. Зачет.
5	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.
6	Социальные технологии в сервисе	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольная работа. Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Аттестация с оценкой.